



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแหลมสิงห์ โทร. ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๐๐ - ๑ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๒๑๗๓ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)
และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

ตามที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้ดำเนินงานศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนและช่องทางการร้องเรียน รวมถึงการบริหารจัดการไว้แล้ว นั้น

คณะทำงานการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมสิงห์ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ต่อไป

(นางจินตนา ใจมัน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คณะทำงานการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายสมัญญานันท์ วิเศษฤทธิ์)

นายแพทย์ชำนาญการรักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียน
การทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

๑. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ และข้อร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ปรากฏว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ จำนวน ๘ ครั้ง และ
ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต รายละเอียดตามตารางสรุปผลดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)		หมายเหตุ
	เรื่องการ ให้บริการ	เรื่องการ ทุจริต	เรื่องการ ให้บริการ	เรื่องการ ทุจริต	เรื่องการ ให้บริการ	เรื่องการ ทุจริต	
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
มีนาคม ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	
เมษายน ๒๕๖๗							
พฤษภาคม ๒๕๖๗							
มิถุนายน ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
สิงหาคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	

๒. สรุปการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. ได้รับแจ้งผ่านทาง Line Official ของ โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ซึ่งเป็นช่องทางการ สื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ ตอบข้อซักถามให้ คำปรึกษาในเบื้องต้นแก่ประชาชน โดยมี เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในส่วนสหสาขาวิชาชีพ เป็น Admin ในไลน์กลุ่ม Standby ในการให้ ข้อมูลว่า “มีการสอบถามขอคำปรึกษาไป หลายวันแล้ว แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ คนใดให้ ข้อมูล” (เหตุการณ์เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)	- ปัจจุบันในไลน์กลุ่ม Line Official ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ยังไม่มี การมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และดำเนินงานโดยพิจารณาเรื่องที่ ได้รับการขอคำปรึกษาเป็นเรื่องของ สายงานสหวิชาชีพใด วิชาชีพนั้นจะ เป็นผู้ตอบคำถาม จากการวิเคราะห์ สภาพเหตุการณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ สายสหวิชาชีพหรือส่วนงานที่ต้อง ตอบคำถามมีการะงานประจำใน หน่วยบริการ ซึ่งอาจทำให้ไม่ได้เข้า ไปอ่านไลน์ Line Official ประกอบ กับโทรศัพท์บางเครื่องไม่แจ้งเตือน ข้อความเข้า จึงทำให้ไม่มีผู้เข้าไป ตอบคำถาม หรือให้คำปรึกษาแก่ ประชาชน	- คณะกรรมการบริหารได้นำ ประเด็นเข้าหารือในที่ประชุม และมีมติให้จัดวางระบบการ ให้ คำปรึกษาทาง Line Official ของโรงพยาบาล แหลมสิงห์ โดยจัดตารางเวร สำหรับเจ้าหน้าที่สายวิชาชีพ ในการดูแลและตอบข้อซักถาม รวมถึงการประสานงานด้าน ข้อมูลให้คำปรึกษา โดยแบ่งให้ กลุ่มงาน/ส่วนงาน รับผิดชอบ ในการเป็น Admin ในไลน์ กลุ่ม Standby ประจำเดือน เช่น งานผู้ป่วยในดูแลเดือน มีนาคม และงานเวชกรรม ฟื้นฟูดูแลเดือน เมษายน เป็นต้น

(นายณัฐกาญจน์ วิเศษฤทธิ์)

นายแพทย์ชำนาญการรักษาราชการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

๒. เหตุการณ์...

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๒. โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการทันตกรรม เรื่องระบบจองคิวทันตกรรม ว่า “บางคนต้องมาตั้งแต่ตี ๓ ตี ๔ เพื่อมาจองคิว เพราะมาใกล้เวลา ๗ โมงเช้า คิวก็หมด ทำให้ต้องมาตั้งแต่เช้า และคิวแต่ละวันมีจำนวนจำกัด คนไข้ต้องมาจองคิวหลายครั้งกว่าจะได้นัดบริการทันตกรรม” (เหตุการณ์เดือน มีนาคม ๒๕๖๗)	๑. ทันตแพทย์ลาออกต่อเนื่องกัน ๔ คน ใน ๑-๒ ปี ที่ผ่านมามีบุคลากรมาทดแทน และตามกรอบอัตรากำลังของทันตแพทย์ มีได้ ๗ คน แต่ปัจจุบัน ๓ คน (ทำงานไม่เต็มศักยภาพ ๑ คน เพิ่งผ่าตัดมา) และกรอบอัตรากำลังทันตภิบาล มีได้ ๔ คน ปัจจุบันมี ๓ คน ๒. งานทันตกรรมยังจำเป็นต้องออกทำงานส่งเสริมเหมือนเดิม เช่น ออกนอกพื้นที่ในกลุ่ม WBC ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ออกโรงเรียน กิจกรรมกลุ่มอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย การทำหน้าที่เป็นแหล่งฝึก นักศึกษาทันตแพทย์และทันตภิบาล ๓. ลักษณะงานของทันตกรรม เป็นลักษณะทำหัตถการ คนไข้ ๑ เคสจะได้รับการทำประมาณ ๓๐ นาทีถึง ๑ ชั่วโมง (ดังนั้น การรับเคสที่ทำ ในครึ่งเช้า จะรับคนไข้ได้ ๕-๖ คนต่อหมอ ๑ ท่าน ไม่รวมเคสฉุกเฉินปวดบวมที่มาก) ๔. บุคลากรป่วยหลายท่าน ในช่วงที่ผ่านมา เช่น ทันตแพทย์ ๑ คน ผ่าตัดหมอนรองกระดูกต้นคอยังไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ และเจ้าพนักงานทันตภิบาล ๑ คน ผ่าตัดไทรอยด์ ยังหั่นคอได้ไม่เต็มที่	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> ๑. ปรับเปลี่ยนจากวันรับ opd ช่วงจันทร์-อังคาร เป็นวันจันทร์ถึง พฤหัสบดี เพื่อแก้ปัญหาให้คนไข้ walk in ได้หลายวันขึ้น ๒. วันศุกร์รับเคสเจ้าหน้าที่ เนื่องจากปัญหาที่ผ่านมาเสี่ยงสะท้อนว่าเจ้าหน้าที่มารับคิวงาน ๓. งดออกให้บริการที่รพสต. ชั่วคราว เนื่องจากทันตภิบาลต้องกลับมาให้บริการทดแทนทันตแพทย์ที่ลาออกไป ๔. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่รพสต.ทราบเกี่ยวกับสถานการณ์การขาดแคลนบุคลากรทางทันตกรรม เพื่อช่วย ประชาสัมพันธ์ให้คนในพื้นที่ทราบ <u>แนวทางการแก้ไขในอนาคต</u> ๑. รอ รอบ โยก ย้าย ทันตแพทย์ ซึ่งจะมีทันตแพทย์มาปฏิบัติงานเพิ่มอีก ๔ ท่าน ในช่วงมิถุนายน ๒๕๖๗ ๒. การเน้นงานส่งเสริมป้องกันมากขึ้น เปลี่ยนทัศนคติคนในพื้นที่ แก้ปัญหาที่สาเหตุ มากกว่าการมาตั้งรับที่ปลายเหตุ ๓. งดออกงานส่งเสริมทุกประเภท กลับมาตั้งรับทั้งงานรักษา (กรณีนี้เป็นแผนสุดท้ายที่จะทำ หากคนในพื้นที่มีความต้องการมาก)
๓. มีการร้องเรียนจากผู้รับบริการที่จุดชำระเงินอาคารผู้ป่วยนอก (ห้องเก็บเงิน) มีการเรียกชื่อคนไข้หรือผู้รับบริการไม่ชัดเจน ไม่มีความน่าหน้าชื่อ และน้ำเสียงไม่นุ่มนวล (เหตุการณ์เดือน มีนาคม ๒๕๖๗)	- ปัจจุบันพบปัญหาอุปสรรคในการเรียกชื่อผู้รับบริการ เนื่องจากระบบไม้ค้เครื่องเสียงชำรุด ดังนั้น พนักงานเก็บเงิน จึงใช้วิธีการเรียกชื่อผู้รับบริการโดยปากเปล่า และทำให้ผู้รับบริการไม่ได้ยินเสียงเรียกหรือได้ยินเสียงเรียกไม่ชัดเจน ประกอบกับในบางช่วงเวลาที่ผู้รับบริการในอาคารผู้ป่วยนอกมีจำนวนมาก ทำให้มีเสียงสนทนาซ้อนกันภายในอาคาร พนักงานห้องเก็บเงินจำเป็นต้องใช้เสียงตะโกนปากเปล่าเพื่อให้คนไข้ได้ยินชื่อเรียกคิว ซึ่งอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดเรื่องการใช้ น้ำเสียงไม่นุ่มนวล	- เพิ่มระบบเสียงเรียกชื่อผู้รับบริการอัตโนมัติ ณ ห้องเก็บเงิน อาคารผู้ป่วยนอก เพื่อให้ระบบการรับชำระเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้ยินเสียงเรียกคิวรับชำระเงินได้ชัดเจน ทั้งนี้ต้องจัดซื้อครุภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ในการเพิ่มระบบเสียงเรียกชื่อผู้รับบริการอัตโนมัติดังกล่าว ประกอบด้วย จอโทรทัศน์ จำนวน ๑ เครื่อง, ลำโพง จำนวน ๑ ชุด, ไม้ค้โทรศัพท์ ๑ ชุด พร้อมด้วยวัสดุอุปกรณ์อื่นๆ คาดว่า จะดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ตุลาคม ๒๕๖๗ ระหว่างนี้แก้ไข ปัญหาชั่วคราวโดยให้เจ้าหน้าที่เก็บเงิน ประกาศเรียกชื่อด้วยไมโครโฟนด้วยน้ำเสียงสุภาพและชัดเจน

(นายณัฐกาญจน์ วิเศษฤทธิ์)

นายแพทย์ชำนาญการรักษากายในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๔. โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้รับทราบข้อร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ Google Review เมื่อช่วงปลายเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ เรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่งานการพยาบาลผู้คลอด บางท่านพูดจาขณะให้บริการไม่อ่อนโยน และบางท่านพูดจาสุภาพ จึงขอให้ปรับปรุงการพูดจาให้อ่อนโยน สุภาพเหมือนกันทุกคน	- ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่งานการพยาบาลผู้คลอดมีจำนวนหลายท่าน ซึ่งแต่ละคนมีบุคลิกเฉพาะ และพฤติกรรมบริการบริการแตกต่างกัน จึงทำให้คนไข้เกิดการรับรู้การสื่อสารที่แตกต่างกัน	- กลุ่มงานการพยาบาลประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนพฤติกรรมบริการสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๕. โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้รับจดหมายร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๗ เรื่อง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ งานผู้ป่วยในจำนวน ๒ ราย มีการแสดงพฤติกรรมทางวาจา อารมณ์ที่ไม่เหมาะสมระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และขอให้ผู้อำนวยการช่วยดำเนินการปรับทัศนคติ และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้นให้ดีขึ้น	- ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของหอผู้ป่วยใน จะมีองค์ประกอบหลายอย่างที่เปราะบางต่อความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ป่วยและญาติที่มาเฝ้าไข้ ซึ่งในกรณีนี้ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีต้นสายมาจากกรณีที่พนักงานช่วยเหลือคนไข้นำผ้าไปเก็บในถังและมีกลิ่นเหม็นโชยขึ้นมาขณะญาตินั่งรับประทานอาหารบริเวณใกล้ถังเก็บผ้า (พื้นที่พักคอยหอผู้ป่วยไม่มีจำกัดญาติจึงต้องนั่งบริเวณใกล้ถังเก็บผ้า) หลังจากนั้นก็มีการสนทนาโต้ตอบเป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่และญาติผู้ป่วย ซึ่งจากเหตุการณ์ดังกล่าว เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลควรระงับอารมณ์และชี้แจงด้วยถ้อยคำสุภาพ	- กลุ่มงานการพยาบาลประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนพฤติกรรมบริการ สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๖. โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้รับทราบข้อร้องเรียน/คำแนะนำให้บริการ ผ่านทางช่องทางออนไลน์ เฟสบุ๊คชุมชนคนแหลมสิงห์ เมื่อวันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๗ เรื่อง การรอคิวรับยา หลังจากเข้าตรวจรักษาคลินิกนัดหมายติดตามอาการโรคเบาหวาน เนื่องจากคนไข้เป็นผู้พิการและนั่งรอรับยานานผิดปกติ ประมาณ ๑ ชั่วโมงกว่าๆ ประกอบกับรู้สึกว่าคุณที่มาที่หลังได้รับยาก่อนตนเอง และรู้สึกทุกครั้งที่มาใช้บริการเพราะตนเองจะได้รับยาลำดับท้ายๆ ตลอด	- ปัจจุบันโรงพยาบาล มีระบบการเรียกลำดับคิวตรวจรักษาผู้ป่วยนอก และมีระบบคิวรับยา หน้าห้องจ่ายยา โดยจะแจ้งลำดับคิวการรับยาที่ชัดเจน และเมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายจะประกาศชื่อคนไข้ทางเสียงตามสายอย่างชัดเจน แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการดำเนินงานด้านความกระบวนกรเรียกชื่อผู้ป่วย อาจจะไม่ได้ยินการเรียกคิว จึงเรียกลำดับถัดไปมารับยาก่อน และยังไม่มียาบริหารจัดการคิวรับยาค้างจ่ายที่ชัดเจน ประกอบกับมีคนไข้บางกลุ่มที่เจ้าหน้าที่ หรือญาติมารับยาแทน จึงทำให้ผู้ป่วยเข้าใจว่ามาที่หลังได้รับยาก่อน	- กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ ได้เรียกประชุมเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ทบทวนกระบวนการ และหาสาเหตุและวางแนวทางแก้ไขเบื้องต้น จากนั้นเรียกประชุมส่วนงานที่เกี่ยวข้อง วางมาตรการร่วมกันประกอบด้วย งานเภสัชกรรมฯ งานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน งานการเงินและบัญชี เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและลดระยะเวลารอคอย โดย เพิ่มจอแสดงระบบคิวการเรียกชำระเงิน , เพิ่มจอแสดงผลการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับยา, วางระบบจัดการติดตามคิวรับยาค้างจ่าย ที่เรียกคิวแล้วคนไข้ยังไม่มารับยา และวางมาตรการอื่นที่เกี่ยวข้อง

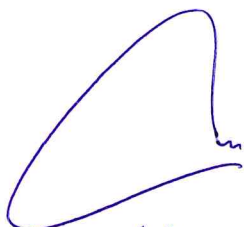
(นายณัฐกาญจน์ วิเศษฤทธิ์)

นายแพทย์ชำนาญการรักษาราชการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๗. โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้รับทราบข้อร้องเรียน/คำแนะนำให้บริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ โรงพยาบาลแหลมสิงห์ (กล่องรับข้อร้องเรียน) เมื่อวันที่ ๒๑ ส.ค. ๒๕๖๗ เรื่อง การรอรับคิวจ่ายยาก่อนข้างนาน และรู้สึกว่ามีคนไข้ที่มาหลังตนเองได้รับยาเร็วกว่า พอมาช่วงบ่ายของวันนั้นหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจที่ รพ. คนไข้ได้ไปทำธุรกรรมที่ ธนาคาร และพบเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเช่นกัน จึงทำให้รู้สึกว่าการออกมาดูส่วนตัวในเวลาราชการจะส่งผลต่อการให้บริการจ่ายยาที่ รพ. จึงขอให้ รพ. ตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการ	- ปัญหาและอุปสรรค ในประเด็นข้อร้องเรียนเกิดจากปัญหาด้านการจัดการระบบการเรียกคิวรับยาเหมือนกับเรื่องร้องเรียน ลำดับ ๖ แต่มีองค์ประกอบที่เพิ่มเติม คือ คนไข้พบเจ้าหน้าที่ไปทำธุรกรรมในเวลาราชการ จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจถึงระบบการจ่ายยาที่ล่าช้าของโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น	- กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ ได้ดำเนินการเรียกประชุมเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ในประเด็นข้อร้องเรียน เรื่องที่ ๖-๗ ตามที่ได้อธิบายแนวทางแก้ไขไปแล้วข้างต้น และมีการวางมาตรการเพิ่มเติมในส่วนของการร้องเรียนที่พบเจ้าหน้าที่ รพ. ไปทำธุรกรรมที่ธนาคารในเวลาราชการ หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมฯ ได้กล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้ง รพ. ได้แจ้งมาตรการเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ เรื่องการออกไปทำธุระในเวลาราชการ ต้องมีหลักฐานการขออนุญาตการลา กิจให้หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้อำนวยการรับทราบทุกครั้ง
๘. โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้รับทราบข้อร้องเรียน/คำแนะนำให้บริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ กล่องข้อความ เฟสบุ๊คเพจ รพ.แหลมสิงห์ เรื่อง ถ้อยคำการให้คำแนะนำการรักษาโรคของแพทย์ท่านหนึ่ง (คนไข้นัดหมายติดตามอาการโรคเบาหวาน) และขอให้ใช้ถ้อยคำที่อ่อนโยน สุภาพในการรักษาคนไข้	- ปัจจุบัน กลุ่มงานการแพทย์ มีเจ้าหน้าที่ประจำ รพ. ๕ คน และแพทย์พิเศษจ้างรายคาบ ๑ คน ซึ่งแต่ละคนมีบุคลิกลักษณะ และวิธีการถ่ายทอดถ้อยคำการรักษาต่างกันในแต่ละบุคคล จึงทำให้ผู้ป่วยเกิดการรับรู้ทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน	- องค์กรแพทย์ ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนพฤติกรรมบริการ สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

หมายเหตุ : ข้อร้องเรียน ๑-๓ เป็นสรุปรายงานผลรอบ ๖ เดือน (ข้อมูลเดิมที่รายงานแล้ว)



(นายณัฐกาญจน์ วิเศษฤทธิ์)

นายแพทย์ชำนาญการรักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์