



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม โรงพยาบาลเกาะพะงัน โทร. ๐๗๗-๓๗๗๐๓๔
ที่ สฎ ๑๐๓๒.๓๐๔/๖๕๐๐๗๘ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง' รายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการทันตกรรม

เรียน. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะพะงัน

ด้วยกลุ่มงานทันตกรรมได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้รับบริการ นางสาวสุภาพร ฮันวิริยะนนท์ ร้องเรียนเรื่องการบริการของห้องทันตกรรม ตามเอกสารที่แนบมานั้นข้าพเจ้า นางสาวกานต์สอนสาร ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ กลุ่มงานทันตกรรม ในฐานะหัวหน้ากลุ่มงานโรงพยาบาลเกาะพะงัน ขอรายงานผลการสอบสวนเหตุการณ์ว่าวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ผู้รับบริการรายดังกล่าวได้เข้ามารับบัตรคิวที่จุดคัดกรองเป็นลำดับคิวที่ ๑ และในบัตรคิวได้ระบุแล้วว่าเป็นคิวตรวจฟัน และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรที่ทำบัตรได้แจ้งแล้วว่าเป็นการรับบริการตรวจฟัน เมื่อผู้รับบริการได้รับการตรวจฟันโดย นางสาวปฐมภรณ์ เรืองยศ และได้แจ้งแล้วว่าวันนี้เป็นคิวตรวจฟันและจะนัดมาบริการในภายหลังเนื่องจากว่าคิวรับบริการที่ยังรอในคิวจุดฟันมีมาก ซึ่งผู้ป่วยได้เคยมาเข้าคิวไว้แล้วตามทีผู้รับบริการร้องเรียนจริงเป็นคิวที่ ๒๕๑ โดยปกติจะนัดไปจุดฟันที่ รพ.สต.เกาะพะงัน เพื่อเป็นการปฏิบัติตามแนวทาง COVID FREE SETTING ซึ่งทางกลุ่มงานทันตกรรมเพิ่งเรียกคิวถึงคิวประมาณ ๑๖๐ (มีบางคิวที่ข้ามไปเพราะว่าติดต่อกันใช้ไม่ได้และข้ามคิวของเด็กเล็กไปเพราะว่าต้องนัดมาทำที่โรงพยาบาลเท่านั้น) หลังจากได้อธิบายผู้รับบริการแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ และไว้วางใจอยู่นาน โดยกระทบต่อการรักษาของคนไข้ท่านอื่น ทันตแพทย์ประจำเวรจึงนัดให้ผู้รับบริการท่านนี้โดยลัดคิวของท่านอื่นๆ ไป เป็นวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕ แต่ผู้รับบริการก็ยังไม่พึงพอใจมากนัก จึงเขียนร้องเรียนตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ ทางกลุ่มงานทันตกรรมได้มีการนัดหมายผู้ป่วยตรวจออนไลน์โดยประชาสัมพันธ์การนัดหลายช่องทาง ทั้งทางตรงเมื่อมีผู้รับบริการมานัด และทางไลน์กลุ่มของหมู่บ้านต่างๆ และ Facebook page แต่ที่ผ่านมามีผู้รับบริการจองมาเป็นจำนวนไม่มากในการรับบริการตรวจฟัน เนื่องจากคิวรับบริการต่างๆ ที่อยู่ในคิวรอคอยยังมีอยู่ปริมาณมาก ซึ่งเคยได้นำเรียนต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเกาะพะงันแล้วว่าต้องการทรัพยากรบุคคลเพิ่มในส่วนของผู้ช่วยทันตแพทย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ ได้อย่างราบรื่น แต่ติดปัญหาเรื่องเงินงบประมาณในการจ้างงาน จึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

.....
ผู้รายงาน

(นางสาวกานต์ สอนสาร)

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ

ทราบ

(นายวรวิทย์ พัฒนโกครัตนา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะพะงัน

ใบแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลเกาะพะงัน

ทุกความคิดเห็นของท่าน เราเป็นแนวทางให้เราพัฒนาสู่การบริการที่เป็นเลิศ
 มาตรา ๑๗๗ ๑๗๘ ๑๗๙ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ (ลดพหุ) ๗๗๘ ๗๗๙
 และได้จัดตั้งฝ่ายพิเศษ คือ คณะหอพยาบาล โดยนำเอา
 อภิบาลพยาบาล ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๙ ซึ่งต่างจากหออื่น อีก ๑๗๗๑๗๘
 ไปอยู่หอพยาบาล ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๙ และให้หอพยาบาล ๑๗๗๑๗๘
 ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘
 หอพยาบาล ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘
 เพราะยังไม่คิดว่า ที่เคยอยู่หอพยาบาล ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘
 มาตรา ๑๗๗ ๑๗๘ ๑๗๙ เพราะคณะผู้บริหารได้พิจารณาแล้ว

ได้ ส่ง หนังสือ มา พึงดู คณะหอพยาบาล ๑๗๗๑๗๘
 ต่อ ได้ ขอร้อง ทราบ ทุกข์ ของ ผู้ป่วย
 (เป็น คำตำหนิ คณะหอพยาบาล) ซึ่ง เรียบร้อย แล้ว
 คณะหอพยาบาล ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘
 ถ้า มา ร้อง และ เห็น ที่ (เห็น)
 ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘ ๑๗๗๑๗๘
 เวลา ท่าน มี ข้อสงสัย ติดต่อ โทร ๑๗๗๑๗๘