

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) โรงพยาบาลพูนพิณ

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
<b>๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๑๒/๑๑/๒๕๖๘	การบริการทางการแพทย์	-	งานพยาบาลผู้ป่วยในและกลุ่มงานการแพทย์	ได้รับเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ พยาบาลและแพทย์ที่ปฏิบัติงานผู้ป่วยในพิเศษชั้น ๕ ทำงานไม่ประสานงานกัน ไม่รอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลคนไข้ ถามซ้ำๆ ไม่ค่อยใส่ใจ บอกว่าคนไข้โกหกหรือเปล่านั้นไม่สบายไม่จรรยาบรรณ ซักสีหน้าเน้นเสียงไม่พอใจหากคนไข้หรือญาติไม่เข้าใจแล้วถามซ้ำ	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๘/๑๑/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล	ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่าน สปสข. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน มีการให้ข้อมูลส่วนตัวของคนไข้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ญาติโดยตรงหรือผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง ขอให้ รพ.พูนพิณ ทักเตือนบุคลากรให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๐/๑๑/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	สุทธิดา บุญสำราญ	งานพยาบาลผู้ป่วยในและกลุ่มงานการแพทย์	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ขอให้ตรวจสอบและเร่งรัดการวินิจฉัยอาการป่วยของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา แต่ยังไม่ได้รับการตรวจวินิจฉัยที่เหมาะสม ไม่ได้รับการอธิบายสาเหตุการป่วย แผนการตรวจวินิจฉัย หรือแนวทางการรักษาจากแพทย์เจ้าของไข้ ผู้ป่วยกังวลว่าอาจเป็นการรักษาที่ล่าช้ากว่ามาตรฐานทางการแพทย์	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๕/๑๑/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหาร	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ให้อบรมพฤติกรรมเจ้าหน้าที่การเงิน มีพฤติกรรม พุดจา ตะคอก สักสีหน้า ส่งเสียง ไม่มีมารยาทในการควบคุมตนเอง ชอบแบ่ง เจ้าหน้าที่ ขณะขอให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่ชอบทำหน้าตา ไม่สบอารมณ์ ทำน้ำเสียงแตกตั้น อยากรู้ให้ อบรม นิสัย ให้มากกว่านี้ เหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นครั้งแรก เป็นบ่อยมาก กับเจ้าหน้าที่หลายคน ให้อบรมนิสัย ชี้แนะ ตักเตือน ในการอยู่ร่วมกันในองค์กร กราบขอบคุณอย่างยิ่ง	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๒๔/๑๒/๒๕๖๘	ด้านอาคารสถานที่	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ “ช่องสัญญาณ เปิดลำบากมาก ขั้นตอนยุ่งยาก เหมือนกับไม่ได้ดูทีวี มีปัญหาตลอด ระบบห้องพิเศษ ควรจัดการให้ดีกว่านี้”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวน แนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิด การร้องเรียนซ้ำ
๒๔/๑๒/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริการ ด้านปฐมภูมิ และองค์กรวม	ผู้ป่วยเล่าถึงประสบการณ์ที่ไม่ประทับใจ เมื่อไปรับยาที่ PCU ปาก และเจ้าหน้าที่พยาบาลบางคนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการ ให้บริการ ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจกับพฤติกรรมของพยาบาลที่พูดจาไม่ เหมาะสม และมองว่าพยาบาลคนนั้นไม่สมควรทำงานในตำแหน่งนี้ เนื่องจากกล่าวหาผู้ป่วยว่านำยาไปขาย และพูดในทำนองว่า "คนหนึ่ง ไม่มีเป็นหลายโรค" ทั้งที่ผู้ป่วยมีอาการเพียงโรคเดียว	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการ ร้องเรียนซ้ำ
๑๒/๐๑/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล พุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “เหตุการณ์บ่อยครั้ง ทำไม่ธุรการ บริหารถึงไม่เดิน เอกสาร ซึ่ง ตำแหน่ง หน้าที่ ต้องเดินเอกสาร ต่อให้เอกสาร มี๑แฟ้ม ก็ต้องเดิน หรือเอกสารจะมากหรือน้อยก็ต้องเดินแฟ้ม ไม่ใช่ ให้เด็กในหน่วยงาน อื่น มารับเอกสาร แล้วพาไปเซ็นแทน รบกวณ หัวหน้าบริหารแก้ไขจุด นี้ให้ทีคะ ซึ่งรุ่นก่อน ธุรการจะเดินจำหน่ายเอกสารตามตำแหน่ง หน้าที่ รับ-ส่งหนังสือ ซึ่ง ปัจจุบันไม่เดิน ผิดการทำหน้าที่ เอา เปรียบ”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการ ร้องเรียนซ้ำ
๑๙/๐๑/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	วีรศิษฐ์ เกียว ประเสริฐ	กลุ่มงานโภชน ศาสตร์	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล พุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “อาหารผู้ป่วยเวลาใช้ไก่อหรือปลา ไม่ควรมีกระดูกและก้างปลา น่าจะ พิจารณาแก้ไขครับ”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการ ร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๒๑/๐๑/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “น้องจอย ศิริวรรณ ดวงจันทร์ บริหาร ชุรการทำไมไม่เดินเอกสาร เพราะ...? เหตุผล การรับส่งหนังสือ กรณีหน่วยงานส่งเอกสารเสร็จสิ้นเมื่อเสนอเซ็น ออกเลขรับแล้วควรเดินรับส่งเอกสาร ให้กับหน่วยงาน เวลาไปตามเอกสาร ก็ควรหาเอกสารให้ เพราะเป็นหน้าที่ ไม่ใช่ให้ไปรื้อหาอยู่ บ่อยครั้ง”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๗/๐๑/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	พรทิพย์ สุนทร	งานการ พยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “พอดีญาติยืนอยู่นอกห้องฉุกเฉินโทรศัพท์ขึ้นมา แต่ไม่ได้ถ่ายรูป พยาบาลสุภิญญา ณ นคร ตะโกนว่าญาติคนไข้ มาจากโต๊ะที่นั่ง พุดไม่สุภาพกับญาติคนไข้ และก็ไปว่าคนไข้ที่กำลังหายใจไม่ออก ว่าเตือนญาติบ้าง ว่าเค้าไม่ได้ถ่ายรูป แล้วทำสีหน้าแบบเหยียด ญาติคนไข้ พอญาติบอกไม่ได้ถ่ายรูป ก็ยังตะโกนมาอีกว่าเค้าไม่ให้ถ่าย”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๙/๐๑/๒๕๖๘	อาคารสถานที่	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “แมวดำ จำนวนหลายตัว ได้สร้างความเดือดร้อน ให้แก่เจ้าหน้าที่ ที่ได้นำรถยนต์ และ จักรยานยนต์ ไปจอดใต้อาคาร รวมทั้ง บริเวณ ลาดจอดรถ สร้างความเดือนร้อน บ่อยครั้ง มอไซ เบาะรถ มีรอย ข่วน ของแมว ทำให้เบาะขาด เกิดความเสียหาย รถยนต์ รอยขีดเป็นทาง บริเวณ ตัวรถ อยากให้ทาง ผู้ดูแล รับเลี้ยง หรือหน่วยงานรับข้อร้องเรียน จัดการ บริเวณ ให้เป็นสัดส่วน ตามหลัก รพ. ไม่ควร มีสัตว์เลี้ยง ใน รพ ด้วยซ้ำ ผากแก้ไขหน่อย”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๔/๐๒/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	งานพยาบาล ผู้ป่วยใน	ผู้ร้องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “เจ้าหน้าที่ชุดเหลือง (ตัวเล็ก ผิวดำ) อยู่ชั้น ๔ ผู้ป่วยใน พุดจาไม่ดี ผมไปทำบัตรทองให้ลูก ตามทางแล้วที่ผม ผมไม่พอใจ อยากให้ช่วยปรับปรุงนิสัย”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๑๙/๐๒/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	จุฑาทิพย์ พิลา	งานพยาบาล ผู้ป่วยใน	<p>ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code - ก่อนแอดมิดได้แจ้งว่าแพ้ plaster และแพ้ อาหารทะเล ได้อาหารบางมือมีกุ้ง ได้พลาสติกเหนียวที่แจ้งว่าแพ้ จึงไปขอ เปลี่ยนจากพยาบาลท่านอื่นก็ได้รับการเปลี่ยนให้ แต่เนื่องจากเป็น micro pore จะไม่ค่อยเหนียว พลาสติกไม่ค่อยแน่นโดยเฉพาะตรงรอยต่อ และมีน้ำเกลือซึม บริเวณข้อต่อทำให้เสียงจะหลุด และบริเวณข้อมือเปื่อย ไปขอเปลี่ยนพลาสติก อีกครั้ง น้ำเสียงว่า "ที่เปื่อยเพราะเข้าห้องน้ำ หรือมัน leak" จึงแจ้งว่ามัน leak ตรงข้อต่อเพราะไม่ค่อยแน่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ก่อนกลับได้แจ้งว่าแพ้ plaster มีอาการบวมคันมาก ขอให้ช่วยรายงานแพทย์ให้ หน่อย ไม่มีพยาบาลออกมาดู มี NA มาช่วยดูให้ แต่ก็ไม่ได้รับยา</li> <li>- ภายในห้องไม่มีออก ทำให้เวลาฉุกเฉิน บางครั้งต้องเดินไปแจ้งที่เคาเตอร์ เช่น กลางดึกมีสายน้ำเกลือหลุด เลือดเปื้อนที่เตียงนอน กับผ้าห่ม ต้องไปแจ้งเอง</li> <li>- ไม่ได้มีการ orient ห้อง เนื่องจากถ่ายบอຍ เข้าห้องลิมปิดประตูห้อง พยาบาลก็ ใช้น้ำเสียงเชิงตำหนิ ซึ่งสามารถแจ้งด้วยน้ำเสียงที่ดีกว่านี้ได้ หรือมีป้ายบอกให้ ชัดเจน</li> <li>- ก่อน D/C ได้แจ้งแพทย์ว่า ยังเวียนศีรษะอยู่มาก แพทย์จึงให้หยุดต่ออีก ๑ วัน พยาบาลทำหน้าที่ไม่ค่อยน่ารักเท่าไรค่ะ เพื่อปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นค่ะ ขอแบบ รูปที่มีอาการแพ้พลาสติกค่ะ ส่วนอาหารที่มีกุ้งก็ไม่ได้รับประทานค่ะ พอดีมี อาหารหลายอย่าง แต่คิดว่าน่าจะมึระบบแจ้งเตือนในประวัติแล้ว เพราะเคยรักษา</li> </ul>	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๒/๐๓/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	<p>ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “เอกสารใบส่งมอบงานจ้างเหมาทำเสร็จแล้ว เหตุผลอะไร ทำไมเงินเดือนถึงเข้าล่าช้า วันที่ ๑๐ ซึ่งเป็นวันทำการปกติ เงินเดือน ก็ควรเข้าไม่เกินนี้ เอกสารทางการเงินหรือพัสดุ ได้เฝ้าเวลาทำแล้ว ทำไมเงินไม่เข้า ตามที่ระบุ ทุกคนมีภาระต้องจ่าย เหตุการณ์นี้เป็นบ่อยครั้ง สาเหตุในการแก้ ยังไม่ ทำได้”</p>	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๕/๐๓/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “ปกติ ไปรพ.ทุกครั้ง จ่ายเงินแค่ ๓๐ บาทต่อครั้ง ในการรับบริการ แต่ครั้งนี้ไปรับบริการที่ PCC ปากบาง ต้องจ่าย ๖๐ บาทต่อครั้ง อยากให้ชี้แจงสาเหตุ และเหตุผลว่าทำไมต้องจ่ายมากกว่าปกติ”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๖/๐๓/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “เจ้าหน้าที่การเงิน (ระบุชื่อ) พูดจาแย่มาก บ่อยครั้ง คอยปรึกษายู่กับอีกคน แล้วพูดแทรก เพื่อจะมามีส่วนร่วม ทำหน้าทำตา ซักสีหน้า ใส่อารมณ์ ทำให้อับอายต่อหน้าคนอื่น มารยาทแย่มาก ขอความกรุณาหัวหน้าผู้ดูแลอบรมนิสัยให้ที่ ต่าคอนอื่น พูดเหินบ แล้วชอบทำทรงพีพื่อได้ นิสัยเสีย ควรใช้ที่บ้าน ไม่ควรนำสยามาใช้ในที่ส่วนรวม ทุกคนมาทำงาน ไม่ได้มาว่าร้ายใส่กัน จะด่าว่าใคร ไม่ใช่คิดจะทำเป็นเจ้าถิ่น ควรปรับปรุงนิสัย แยกขั้นสุด”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๐/๐๓/๒๕๖๘	อาคารสถานที่	วีรศิษฐ์ เดียวประเสริฐ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๑. มีคนเฝ้าไข้หลายเตียง มาทั้งเยี่ยมและเฝ้าหลายคน บางคนก็นำเด็กขึ้นมาวิ่งเล่น บางคนใช้ระเบียบเป็นรีสอร์ท ห้องน้ำชั้น ๔ ทำได้ดีมาก ๆ มีมาตรฐาน แต่คนเฝ้าไข้บางเตียง ชื่นนั่งเลอะเทอะบนโถ และการนำภาชนะที่ทานมาล้างในอ่างล้างมือ เป็นเรื่องเลวร้ายมาก อ่างน้ำตันทุกวันควรออกกระบะเบียบเลย ให้เทอาหารเหลือในถุที่ใส่อาหารมา ใช้ทิชชูเช็ดให้สะอาดก่อนนำไปล้าง การแก้ไขที่ต้นตอจากขยะไขมันแพงมากและยาก เสียงบประมาณโดยใช้เหตุ ถ้ามีก่ง่ายมากก็ให้ไปล้างข้างห้องน้ำชั้นล่าง, ประตุห้องน้ำคนชราและพิการชั้น ๔ ซ่อมเถอะครับ ไม่ควรให้คนเฝ้าไข้และผู้มาเยี่ยมใช้เตียงว่างผู้ป่วยเป็นโต๊ะทานข้าว	
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
- ไม่มีข้อร้องเรียน					