

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๔ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๓๓/๒๕๖๘	การรักษาพยาบาล พฤติกรรมบริการ	อภิสรรา ประเสริฐศักดิ์ (มารดา)	กลุ่มงาน การแพทย์ กลุ่มงานการ พยาบาล (ผู้ป่วยใน)	อภิสรรา ประเสริฐศักดิ์ (มารดา) ของนายบดินทร์ พูนมาศ อายุ ๔๕ ปี ๒๔๐/๖ ต.ท่าข้าม อ.พุนพิน จ.สุราษฎร์ธานี (ผู้ป่วย) เข้ารับการรักษาตัว วันที่ ๒/๗/๖๘ ผู้ร้องแจ้งว่าแพทย์ปฏิเสธการรักษาต่อเนื่องจากลูกชายได้สูบบุหรี่ ขณะพักรักษาด้วยอยู่ที่เตียง ได้มีพยาบาลตักเตือน และห้ามไม่ให้สูบบุหรี่ผู้ร้องแจ้งว่าเนื่องจากลูกชายมีพฤติกรรมเสพยาและสูบบุหรี่ ซึ่งตนได้ตักเตือนลูกชาย แต่ห้ามไม่ได้ บวกกับช่วงนั้นลูกชายมีการแอบหนีออกจากโรงพยาบาล เป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ ด้วยเลยของเปลี่ยนเตียงให้อยู่โซนห่างๆจากผู้ป่วยคนอื่น แต่ได้รับการตอบกลับจากแพทย์ว่า ถ้าทำผิดกฎระเบียบโรงพยาบาลจะไม่รักษา ไล่ให้กลับบ้าน อีกเรื่องตนเห็นว่าขณะลูกชาย พักรักษาตัว มีแผลเต็มตัว แต่พยาบาลไม่ไปล้างแผลให้ ผู้ร้องจะต้องไปตาม มีบางครั้งต้องทำเอง ผู้ร้องคิดว่าพยาบาลไม่สนใจ คิดว่าอาจจะรังเกียจลูกชายตนเอง ครั้นนี้ต้องการคุยกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ถ้าไม่ได้รับการตอบกลับจะขอพบ ผู้อำนวยการ และจะแจ้งสื่อสารมวลชน (นักข่าว)	จากเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดจากความเข้าใจผิดของมารดา เรื่องกฎเกณฑ์ในการสูบบุหรี่ ในรพ.และไม่เข้าใจในแผนการหลังจากนี้จะมีการปรับปรุงในการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติมากขึ้น
๓๔/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	ชูลิพร กุลพิชิต	กลุ่มงานทันตกรรม	ชูลิพร กุลพิชิต๒๖/๘ หมู่บ้านธารทิพย์๘ ซอย ๑๐ ต.ท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี Kulpichitumaporn@gmail.com เข้ารับบริการเมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๘ (๑๐:๕๐) เจอพนักงานหน้าห้องทันตกรรม พูดจาไม่ไพเราะ พูดจาหยาบคาย ส่อเหน็บแหม่ม ไม่พร้อมให้บริการ โดยได้การสอบถามเกี่ยวกับการนัดถอนฟัน แต่พนักงานบริการพูดว่า “บอกห้องก็ไม่ถูก แล้วกูจะรู้มัย” การบริการแย่มากๆ ทั้งกริยาและหน้าตาทำทาง รบกวนแก้ไขอบรมพนักงานใหม่ด้วยนะค่ะ หากสงสัยติดต่อมาที่เบอร์ได้เลย	จากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้เรียกเจ้าหน้าที่มาตักเตือน พร้อมทำให้ปรับปรุงกริยา ขณะปฏิบัติหน้าที่ ปรับกระบวนกร การแนะนำคนไข้ โดยหากคนไข้มีอย่างอื่นต้องทำอีก จะให้เขียนใส่ใบตรวจฟัน เพื่อให้คนไข้เก็บไว้เมื่อมาทำครั้งต่อไปทันตแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่อื่นจะได้ทราบ

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๔ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
					แนะนำว่าอย่างไรและใบนำทางทุกใบต้องผ่านหน้าเคาท์เตอร์ เพื่อให้คนไข้ทราบว่าครั้งต่อไป มีคิวนัด หรือคนไข้มาเอาคิวเอง
๓๕/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	ละม่อน สอนประสม	กลุ่มงานการพยาบาลแผนก (ผู้ป่วยนอก)	ละม่อน สอนประสม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เข้ารับบริการเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เจอพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ชั้น ๒ พุดจาไม่ดี พฤติกรรมไม่น่ารัก แสดงสีหน้าไม่เต็มใจบริการ อยากให้ช่วยปรับปรุงพฤติกรรม	จากเหตุการณ์ดังกล่าว จากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้ดำเนินการนำไปประชุมในหน่วยงาน และตักเตือนเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ
๓๖/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	จันฐิมา ต้อมรพันธ์	กลุ่มงานบริหารทั่วไป (การเงินและบัญชี)	จันฐิมา ต้อมรพันธ์ ๖๕/๒ ม.๑ ต.หัวเตย อ.พุนพิน จ.สุราษฎร์ธานี เข้ารับบริการเมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ (๑๖.๓๐-๑๖.๔๐ น.) พนักงานเก็บเงินช่องเบอร์ ๖ พนักงานบริการที่พุดจา โดยใช้อารมณ์ และทั้งประกอบสีหน้า ไม่พอใจบริการอย่างชัดเจน ไม่เหมาะสมแก่กับเป็นผู้ให้บริการที่ดีเลย เจอกับตัวเองหลังจากนั้นผู้สูงอายุที่ใช้บริการคิวหลังเจ้าหน้าที่ก็ยังใช้พฤติกรรมบริการเช่นเดิม และอีกหลายๆ คน	จากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้ดำเนินการแจ้งกำชับให้เจ้าหน้าที่การเงินให้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ โดยปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีก และให้เจ้าหน้าที่อีกหนึ่งคนลงไปช่วยแนะนำผู้รับบริการในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้รับบริการจำนวนมากและได้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเต็มโดยการใช้ไมโครโฟน ขนาดเล็กเพื่อใช้ในการพูดคุยแนะนำแก่ผู้รับบริการ ป้องกันปัญหาการไม่ได้ยินและการต้องพูดด้วยน้ำเสียงที่ดังกว่าปกติ และหากเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิมอีกจะทำการตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๒/๐๔/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	บริหารงาน ทั่วไป (งาน การเงิน) ระดับ ๒	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ เกี่ยวกับพฤติกรรม โดยระบุว่า เจ้าหน้าที่การเงิน วันที่ ๒๖/๓/๖๘ ช่วงกลางวัน น้ำเสียงและสีหน้าไม่เหมาะสมในการให้บริการ	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการแจ้ง เจ้าหน้าที่การเงินให้ปฏิบัติงานด้วยความ สุภาพ พุดจา ไพเราะ โดยปฏิบัติงานด้วย ความระมัดระวัง รอบคอบ ไม่ให้เกิด เหตุการณ์ดังกล่าวอีก
๑๑/๐๔/๒๕๖๘	อาคาร สถานที่	-	บริหารงาน ทั่วไป ระดับ ๒	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนตู้ร้องเรียน เกี่ยวกับอาคาร สถานที่ โดยระบุ <i>ดิฉันได้ยื่นคำร้องในวค ๑.๕๖ วันที่ ๑๖/๓/๖๘ เรื่องขอให้มีคน รักษาความปลอดภัยในบริเวณที่จอดรถของ รพ.พุนพิน โดยปกติแล้วมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ประจำอยู่แล้ว แต่เมื่อวันจันทร์ที่ ๑๖/๓/๖๘ มีคนมาลักทรัพย์จากตู้จักรยาน ในบริเวณที่จอดรถของ รพ.พุนพิน ทำให้เกิดความเสียหาย และทำให้ฉันต้องเสียเงินค่าซ่อมจักรยาน ๑,๐๐๐ บาท ซึ่งฉันขอเรียกร้องให้ รพ.พุนพินรับผิดชอบค่าเสียหาย ที่เกิดขึ้น และขอให้ รพ.พุนพินเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย ในบริเวณที่จอดรถของ รพ.พุนพิน</i> <i>คุณทนายที่ฉันได้ปรึกษาคณะที่ปรึกษาได้แนะนำให้ฉัน ทำการยื่นคำร้องไปยัง รพ.พุนพิน และขอให้ รพ.พุนพิน รับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้น และขอให้ รพ.พุนพิน เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่จอดรถของ รพ.พุนพิน</i>	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการติดต่อผู้ ร้องเรียนเพื่อขอโทษและชี้แจงแนวทางการ ดำเนินงานแล้ว และจากการสอบสวน ข้อเท็จจริงจากพนักงานทำความสะอาดแล้ว และให้ดำเนินการทำความสะอาดด้วยความ ระมัดระวังและให้มีการวางป้ายก่อนฤดูฝนทุก ครั้ง และได้ดำเนินการขอซื้อป้ายเพิ่มเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน
๒๕/๔/๖๘	พฤติกรรมบริการ	ศิริพรรณ วงวินิจ	บริหารงาน ทั่วไป (งาน การเงิน) ระดับ ๒	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ เกี่ยวกับพฤติกรรม โดยระบุว่า เจ้าหน้าที่การเงิน ช่องบริการชำระเงินที่ ๖ บริการ ไม่สุภาพมากๆ หากผู้ที่เข้ามาบริการไม่ทราบตรงไหนควรแจ้ง ให้เขาทราบค่ะ บางทีลูกเขาอาจจะไม่ได้มาด้วยต้องมาคนเดียว	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการแจ้ง กำชับให้เจ้าหน้าที่การเงินให้ปฏิบัติงานด้วย ความสุภาพ พุดจา ไพเราะ โดยปฏิบัติงานด้วย ความระมัดระวัง รอบคอบ ไม่ให้เกิด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
				ซึ่งทำไม่เป็นค่ะ ควรแจ้งค่ะ ไม่ใช่ไปตะคอกหรือขึ้นเสียงใส่ผู้ ที่มาเข้ารับบริการ ทำจะทำอาชีพบริการ กรุณาตรวจสอบ ความคิดของตัวเองดีกว่านิสัยส่วนตัวมันเหมาะกับงานที่ทำหรือ เปล่านั้นคะ รบกวนด้วยคะ จากคนที่มาเข้ารับบริการและเจอ กับตัว	เหตุการณ์ดังกล่าวอีก และให้เจ้าหน้าที่อีก หนึ่งคนลงไปช่วยแนะนำผู้รับบริการใน ช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก และหากเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวยังมีพฤติกรรม เหมือนเดิมอีกจะทำการดักเตือนเป็นลาย ลักษณ์อักษรต่อไป
๒๘/๔/๖๘	การบริการทั่วไป	นส.ปภาวดี เพชร มีศรี	งานทันตกรรม ระดับ ๑	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ วันที่ ๒๘/๔/๒๕๖๘ เกี่ยวกับการให้บริการทั่วไป โดยระบุว่า การ จัดเรียงคิวที่แย่มากให้เข้าคิวแบบแย่งกันทำให้คนที่สูงอายุต้อง วิ่งหอคะ การบริหารเป็นแบบนี้จริงๆหอคะ หวังว่าควรมี คุณภาพมากกว่านั้นคะ ฝากให้ไปฝ่ายทันตกรรมด้วยนะคะ ผู้สูงอายุบางคนอยากมาทำต้องตื่นมาตี๓-๔ แต่มาใช้คิวแบบวิ่ง แย่งกัน	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการให้ผู้มารับ บริการกดรับคิวจากตู้ Kios โดยตรง ซึ่งจะ กำหนดคิวที่รับในแต่ละวัน เมื่อคิวหมดจะ ไม่ได้รับใบนำทาง โดยผู้มารับบริการจะเริ่ม กดบัตรคิว เวลา ๗.๘๕ น. เพิ่มจำนวนคิวนัด ออนไลน์มากขึ้นและ เพิ่มการเข้าถึงบริการ โดย เห็นทันตแพทย์/ทันตภิบาล ตรวจสอบและ วางแผนการรักษา
๐๒/๐๕/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	พนักงานประกอบ อาหาร	โภชนาศาสตร์ ระดับ ๒	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง พฤติกรรมบริการผ่าน งานโภชนาการ ผ่าน บันทึกข้อความ ๐๕/๐๕/๒๕๖๘	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการหาหรือ ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและป้องกัน ไม่ให้เกิดซ้ำ จากการติดตามเรื่องราวที่เกิด ขึ้นกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้างานแผนกผู้ป่วยใน หลังจากแก้ไข ปัญหาและดักเตือนทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจ ในเรื่องการแจกอาหารผู้ป่วยและการจัดเก็บ ภาชนะรวมถึงการทะเลาะวิวาทในสถานที่ ราชการและกำหนดข้อตกลง ไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมบทลงโทษ ปัจจุบันผู้เกี่ ยวข้อง ปฏิบัติงานตามข้อตกลงเป็นปกติ

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๗/๐๕/๒๕๖๘	การรักษาพยาบาล	ดญ.กัญญาดา หล หิม	IPD ห้องพิเศษ ๔ ระดับ ๔	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ Facebook เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการรายงานแพทย์เวรเพื่อให้การดูแลรักษาพยาบาลมาดูแลที่เกิดขึ้นติดตามอาการผู้ป่วยทุกวัน รายงานแพทย์ทราบอธิบายการหายของแผล แนวทางการรักษา และส่งตัวไปรับการรักษา กับแพทย์เฉพาะทางโดยมีผู้ช่วยเหลือพยาบาล ติดตามไปด้วยแจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน / กลุ่มการรับทราบปัญหาและปฏิบัติดูแลผู้ป่วย ที่แท่งและคาเข็มทางหลอดเลือดดำลง รายงานบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยงในระบบ ประสานทีมใกล้เคียงพูดคุยกับบิดามารดา ผู้ป่วยดำเนินการเรื่องการช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑
๑๘/๐๕/๒๕๖๘	การรักษาพยาบาล และพฤติกรรม บริการ		งานการแพทย์ และงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน และนิติเวช ระดับ ๑	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่านกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม (เจ้าหน้าที่สอบสวนโรค ขณะปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่) เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและพฤติกรรมบริการ	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการทีมพูดคุย ประสานทีมองค์กรแพทย์และทีมองค์กร แพทย์ยึดนโยบายเดิม ออกใบรับรองแพทย์ให้ กรณีสิทธิ์ พรบ. จากอุบัติเหตุจราจร สิทธิ์ ประกันสังคมนอกเขตในเคสเจ็บป่วยฉุกเฉิน และอุบัติเหตุทั่วไป กรณีมีตรวจนอกเวลา ราชการด้วยโรคทั่วไปนัดมารับใบรับรอง แพทย์ในวันรุ่งขึ้น
๒๕/๐๕/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	-	บริหารงาน ทั่วไป (งาน การเงิน ระดับ ๑	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ FACEBOOK เพจโรงพยาบาลพุนพิน เกี่ยวกับการบริการทั่วไป โดย รายละเอียดระบุว่าผู้ร้องของใบรับรองแพทย์ ๒ ใบ โดยชำระ ค่าบริการใบละ ๒๐๐ บาท รวมเป็น ๔๐๐ บาท ซึ่งก่อนหน้านี้	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการเบื้องต้น ได้โทรศัพท์ประสานกับผู้ร้องเพื่ออธิบายทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้ว

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
				เข้ามาใช้บริการได้มีการสอบถามมาทาง แอดมินเพจ โดยแจ้งว่า ชำระค่าบริการแคไบละ ๑๐๐ บาท เท่านั้น	และผู้ร้องแจ้งว่าไม่ติดใจอะไรแล้ว และได้ดำเนินการแจ้งกำชับให้เจ้าหน้าที่การเงินให้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพพูดจาไพเราะ อธิบายรายละเอียดให้ชัดเจน โดยปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และไม่ให้เกิดเหตุการณ์ ดังกล่าวอีก และให้เจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่งลงไปช่วยแนะนำผู้รับบริการในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก
๒๕/๐๕/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	งานเทคนิคการแพทย์ระดับ ๒	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ FACEBOOK เพจโรงพยาบาลพุนพิน เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน ระบุว่า ไม่สนใจคนไข้ นั่งเล่นมือถือ แสดงสีหน้า ผู้ร้องเจอพฤติกรรมแบบนี้มา ๒ ครั้งแล้ว	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการทางห้องปฏิบัติการได้มีการประชุมทบทวนกันภายในหน่วยงาน งดการเล่นโทรศัพท์ในเวลาทำงาน พร้อมทบทวนพฤติกรรมบริการ การพูดจา น้ำเสียง และการแสดงสีหน้าท่าทางให้มีความนอบน้อมต่อผู้รับบริการมากขึ้นเพื่อให้เกิดให้เหตุการณ์ซ้ำ
๒๗/๐๕/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	-	งานผู้ป่วยนอกระดับ ๑	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ เรื่องส่งยา บ้านอยู่ถนนพัฒนาท่าข้าม อยากทราบว่ามาตรฐานการส่งยาที่บ้านเขาใช้เกณฑ์ไหนคะพอดีบ้านอยู่ในเขตเทศบาลต้องส่งไปรษณีย์หรือคะพอดีแม่ยาหมดไม่มียาทาน	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการแนะนำญาติ/ผู้ป่วย ติดต่อเจ้าหน้าที่คลินิกโดยตรงเพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน แจกนามบัตรเบอร์โทรศัพท์ของคลินิกโดยตรง ๐๘๖-๓๐๖๘๔๗๔ และกำหนดให้สอบถามจำนวนยาให้เพียงพอกับการส่งยา (อย่างน้อยต้องมียาเหลือ ๒ วันทุกกรณี
๑๐/๐๖/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานดิจิทัลสุขภาพ (ห้องบัตร)	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ โดยระบุว่า....วันนี้ ๑๐/๖/๖๘ เวลา ๖.๓๕ น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตร พูดจาไม่ไพเราะ ชักสีหน้า ตะโกนผู้รับบริการจากด้านในห้องบัตร แล้ว	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมบริการ และแนะนำให้บอก

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
			ระดับ ๑	เดินออกมาพูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดีอีกครั้งด้านนอกห้องบัตร อยากให้แนะนำขั้นตอนการรับบริการที่ดี เพราะผู้สูงอายุทำไม่ เป็น เจอเหตุการณ์แบบนี้หลายครั้ง และคนเดิมๆด้วย	ขั้นตอนให้กับผู้ป่วย ขณะเปิดตู้ใช้ งานทุกครั้ง และจะกำกับดูแล พฤติกรรมการบริการ
๑๓/๖/๖๘	การบริการทั่วไป	-	งานพัสดุ กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ เรื่องส่งยา การขอคืน หลักประกันสัญญา เลขที่ ๑/๒๕๖๖ ขอ หจก.ณัฐศักย์ วิศวกรรม จำกัด	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการแจ้งกำชับ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดการปฏิบัติให้ เป็นไปตามระเบียบพัสดุฯ โดยเร็วไม่ล่าช้า และกำชับไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีก
๒๐/๖/๖๘	การรักษาพยาบาล	มารดา (ดช.ณัฐกรณ์ ฤทธิเดช)	กลุ่มงาน การแพทย์	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ เรื่องการรักษาพยาบาล โดยผู้ร้องแจ้งว่า... บุตรชาย ดช.ณัฐกรณ์ ฤทธิเดช ได้รับบริการ รพ.พุนพิน ตั้งแต่วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ พักรักษาจนถึงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ ห้องพิเศษ ชั้น ๕ ห้อง ๕๑๙ ตลอด ระยะเวลาการพักรักษาตัว มีแพทย์ประจำเวร ตรวจรักษา แต่ ได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ คิดว่าแพทย์ ตรวจไม่ละเอียด และไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ปกครอง เวลาพูดคุยอยาก ให้ใจเย็นกับคนไข้ และญาติมากกว่านี้อยากให้ปรับปรุง	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการได้มีการ พูดคุยกับแพทย์ผู้ดูแลให้ปรับเปลี่ยนการ พูดคุย.... ให้ข้อมูลคนไข้แล้ว
๒๐/๖/๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานการ พยาบาล	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ออนไลน์ เรื่อง พฤติกรรมบริการ โดยผู้ร้องระบุว่า... พยาบาลไปรับบริการที่ห้องฝากครรภ์ เจ้าหน้าที่ด้านหน้าห้อง พูดจาไม่ดี ไม่ให้เกียรติคนไข้ แต่ เจ้าหน้าที่คนอื่นในห้องพูดจาดี	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการ หัวหน้า งานได้ซักถามด้วยวาจาแนะนำวิธีการปรับ พฤติกรรมการพูดจา การเปลี่ยนแปลงวิธีการ พูด มีการปรับปรุงน้ำเสียง การเลือกใช้คำเชิง บวก พูดให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย การฟังอย่าง ตั้งใจ การควบคุมอารมณ์ และการแสดงออก ทางท่าทาง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยและหัวหน้า งาน มีการนิเทศ ติดตามต่อเนื่อง

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๒๐/๖/๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานการพยาบาลงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ผู้ร้องแจ้งเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ตู้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง พฤติกรรมบริการ โดยผู้ร้องระบุว่า... ขอให้พูดจาดีๆ เวลาทําแผลแจ้ง อาการคนไข้ด้วย ทำหน้าตาไม่ดี	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการนำไปประชุมในหน่วยงาน และตักเตือนเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ
๒๐/๖/๖๘	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานการพยาบาลงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ร้องเรียนผ่าน ตู้แสดงความคิดเห็น เรื่อง การบริการทั่วไป โดยผู้ร้องระบุว่า... เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการ ผู้รับบริการเป็นหญิงไทยมารับบริการทําแผลที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินตามนัด และใช้ gauze bandage พันปิดแผล เนื่องจากผ้าพันแผลชนิดยัดหมดไม่มีใช้ในโรงพยาบาล และได้ชี้แจงให้ผู้รับบริการรับทราบแล้ว กรณีต้องใช้ gauze bandage พันปิดแผลให้ผู้รับบริการให้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง และประสานคลังเวชภัณฑ์ไม่ไชยา ให้จัดเตรียมของให้เพียงพอ พร้อมใช้
๒๐/๖/๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	ร้องเรียนผ่าน ตู้แสดงความคิดเห็น เรื่อง พฤติกรรมบริการ โดยผู้ร้องระบุว่า... พฤติกรรมบริการ ของหัวหน้างานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ปัญหาเบื้องต้น หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้มีการเรียกประชุมในวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. โดยผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย แพทย์แผนไทยที่