

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๒/๑๑/๒๕๖๘	การบริการทาง การแพทย์	-	งานพยาบาล ผู้ป่วยในและ กลุ่มงาน การแพทย์	ได้รับเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ พยาบาลและแพทย์ที่ปฏิบัติงาน ผู้ป่วยในพิเศษชั้น ๕ ทำงานไม่ประสานงานกัน ไม่รอบคอบในการ ตรวจสอบข้อมูลคนไข้ ถามซ้ำๆ ไม่ค่อยใส่ใจ บอกว่าคนไข้โกหกหรือ เปล่าว่าไม่สบายไม่จรรยาบรรณ ชักสีหน้าแน่นเสียงไม่พอใจหากคนไข้ หรือญาติไม่เข้าใจแล้วถามซ้ำ	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวน แนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิด การร้องเรียนซ้ำ
๑๘/๑๑/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานสุขภาพ ดิจิทัล	ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่าน สปสช. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน มี การให้ข้อมูลส่วนตัวของคนไข้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ญาติโดยตรงหรือผู้ที่ ไม่มีหนังสือมอบอำนาจ ขอให้ รพ.พุนพิน ทักเตือนบุคลากรให้ ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวน แนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิด การร้องเรียนซ้ำ
๒๐/๑๑/๒๕๖๘	การบริการทั่วไป	สุทธิดา บุญ สำราญ	งานพยาบาล ผู้ป่วยในและ กลุ่มงาน การแพทย์	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ขอให้ตรวจสอบและเร่งรัดการ วินิจฉัยอาการป่วยของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา แต่ยังไม่ได้รับการ ตรวจวินิจฉัยที่เหมาะสม ไม่ได้รับการอธิบายสาเหตุการป่วย แผนการ ตรวจวินิจฉัย หรือแนวทางการรักษาจากแพทย์เจ้าของไข้ ผู้ป่วยกังวล ว่าอาจเป็นการรักษาที่ล่าช้ากว่ามาตรฐานทางการแพทย์	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวน แนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิด การร้องเรียนซ้ำ
๒๕/๑๑/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหาร	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ อยากให้อบรมพฤติกรรม เจ้าหน้าที่การเงิน มีพฤติกรรม พูดจา ตะคอก สักสีหน้า ส่งเสียง ไม่มี มารยาทในการควบคุมตนเอง ชอบแบ่ง เจ้าหน้าที่ ขณะขอให้ คำปรึกษา ส่วนใหญ่ชอบทำหน้าตา ไม่สบอารมณ์ ทำน้ำเสียงแตกดัน อยากให้ อบรม นิสัย ให้มากกว่านี้ เหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นครั้งแรก เป็นบ่อยมาก กับเจ้าหน้าที่หลายคน อยากให้อบรมนิสัย ชี้นะ ตักเตือน ในการอยู่ร่วมกันในองค์กร กราบขอบคุณอย่างยิ่ง	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวน แนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิด การร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๒๔/๑๒/๒๕๖๘	ด้านอาคารสถานที่	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ “ช่องสัญญาณ เปิดลำบากมาก ขึ้นตอนยุ่งยาก เหมือนกับไม่ได้ดูทีวี มีปัญหาตลอด ระบบห้องพิเศษ ควรจัดการให้ดีกว่านี้”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๔/๑๒/๒๕๖๘	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม	ผู้ป่วยเล่าถึงประสบการณ์ที่ไม่ประทับใจ เมื่อไปรับยาที่ PCU ปาก และเจ้าหน้าที่พยาบาลบางคนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจกับพฤติกรรมของพยาบาลที่พูดจาไม่เหมาะสม และมองว่าพยาบาลคนนั้นไม่สมควรทำงานในตำแหน่งนี้ เนื่องจากกล่าวหาผู้ป่วยว่าน่ายาไปขาย และพูดในทำนองว่า "คนหนึ่งไม่มีเป็นหลายโรค" ทั้งที่ผู้ป่วยมีอาการเพียงโรคเดียว	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๒/๐๑/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “เหตุการณ์บ่อยครั้ง ทำไมธุรการ บริหารถึงไม่เดิน เอกสาร ซึ่งตำแหน่ง หน้าที่ ต้องเดินเอกสาร ต่อให้เอกสาร มี๑แฟ้ม ก็ต้องเดินหรือเอกสารจะมากหรือน้อยก็ต้องเดินแฟ้ม ไม่ใช่ ให้เด็กในหน่วยงานอื่น มารับเอกสาร แล้วพาไปเซ็นแทน รบกวน หัวหน้าบริหารแก้ไขจุดนี้ให้ทีคะ ซึ่งรุ่นก่อน ธุรการจะเดินจำหน่ายเอกสารตามตำแหน่งหน้าที่ รับ-ส่งหนังสือ ซึ่ง ปัจจุบันไม่เดิน ผิดการทำหน้าที่ เอาเปรียบ”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๙/๐๑/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	วีรศิษฐ์ เกียวประเสริฐ	กลุ่มงานโภชนศาสตร์	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “อาหารผู้ป่วยเวลาใช้โก๋หรือปลากะตัก ไม่ควรมีกระดูกและก้างปลา น่าจะพิจารณาแก้ไขครับ”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๒๑/๐๑/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “น้องจอย ศิริวรรณ ดวงจันทร์ บริหาร ธุรการทำไมไม่เดินเอกสาร เพราะ...? เหตุผล การรับส่งหนังสือกรณีหน่วยงานส่งเอกสารเสร็จสิ้นเมื่อเสนอเซ็น ออกเลขรับแล้วควรเดินรับส่งเอกสารให้กับหน่วยงาน เวลาไปตามเอกสาร ก็ควรหาเอกสารให้ เพราะเป็นหน้าที่ ไม่ใช่ให้ไปรื้อหาอยู่ บ่อยครั้ง”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๗/๐๑/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	พรทิพย์ สุนทร	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “พอดีญาติยืนอยู่นอกห้องฉุกเฉินยกโทรศัพท์ขึ้นมา แต่ไม่ได้ถ่ายรูป พยาบาลสุกัญญา ณ นคร ตะโกนว่าญาติคนไข้ มาจากโต๊ะที่นั่ง พุดไม่สุภาพกับญาติคนไข้ และก็ไปว่าคนไข้ที่กำลังหายใจไม่ออก ว่าเตือนญาติบ้าง ว่าเค้าไม่ได้ถ่ายรูป แล้วทำสีหน้าแบบเหยียด ญาติคนไข้พอญาติบอกไม่ได้ถ่ายรูป ก็ยังตะโกนมาอีกว่าเค้าไม่ให้ถ่าย”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๙/๐๑/๒๕๖๙	อาคารสถานที่	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “แมวดำ จำนวนหลายตัว ได้สร้างความเดือดร้อน ให้แก่เจ้าหน้าที่ ที่ได้นำรถยนต์ และ จักรยานยนต์ ไปจอดใต้อาคาร รวม ทั้ง บริเวณ ลาดจอดรถ สร้างความเดือนร้อน บ่อยครั้ง มอไซ เบาะรถ มีรอย ข่วน ของแมว ทำให้เบาะขาด เกิดความเสียหาย รถยนต์ รอยขีดเป็นทาง บริเวณ ตัวรถ อยากให้ทาง ผู้ดูแล รับเลี้ยง หรือหน่วยงานรับข้อร้องเรียน จัดการบริเวณ ให้เป็นสัดส่วน ตามหลัก รพ. ไม่ควร มีสัตว์เลี้ยง ใน รพ ด้วยซ้ำ ฝากแก้ไขหน่อย”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๔/๐๒/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	งานพยาบาลผู้ป่วยใน	ผู้ร้องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพุนพิน โดยมีเนื้อหาข้อร้องเรียน/ข้อแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้ “เจ้าหน้าที่ชุดเหลือง (ตัวเล็ก ผิวดำ) อยู่ชั้น ๔ ผู้ป่วยใน พุดจาไม่ดี ผมไปทำบัตรทองให้ลูก ตามทางแล้วว่าผม ผมไม่พอใจ อยากให้ช่วยปรับปรุงนิสัย”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๑๙/๐๒/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	จุฑาทิพย์ พิลา	งานพยาบาล ผู้ป่วยใน	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code - ก่อนแอดมิดได้แจ้งว่าแพ้ plaster และแพ้ อาหารทะเล ได้อาหารบางมื้อมีกุ้ง ได้พลาสติกเหนียวที่แจ้งว่าแพ้ จึงไปขอ เปลี่ยนจากพยาบาลท่านอื่นก็ได้รับการเปลี่ยนให้ แต่เนื่องจากเป็น micro pore จะไม่ค่อยเหนียว พลาสติกไม่ค่อยแน่นโดยเฉพาะตรงรอยต่อ และมีน้ำเกลือซึม บริเวณข้อต่อทำให้เสี่ยงจะหลุด และบริเวณข้อมือเปื่อย ไปขอเปลี่ยนพลาสติกอีกครั้ง น้ำเสียงว่า "ที่เปื่อยเพราะเข้าห้องน้ำ หรือมัน leak" จึงแจ้งว่ามัน leak ตรงข้อต่อเพราะไม่ค่อยแน่น - ก่อนกลับได้แจ้งว่าแพ้ plaster มีอาการบวมคันมาก ขอให้ช่วยรายงานแพทย์ให้ หน่อย ไม่มีพยาบาลออกมาดู มี NA มาช่วยดูให้ แต่ก็ไม่ได้รับยา - ภายในห้องไม่มีมื่ออด ทำให้เวลาฉุกเฉิน บางครั้งต้องเดินไปแจ้งที่เคาเตอร์ เช่น กลางดึกมีสายน้ำเกลือหลุด เลือดเปื้อนที่เตียงนอน กับผ้าห่ม ต้องไปแจ้งเอง - ไม่ได้มีการ orient ห้อง เนื่องจากถ่ายบ่อย เข้าห้องลืมปิดประตูห้อง พยาบาลก็ ใช้น้ำเสียงเชิงตำหนิ ซึ่งสามารถแจ้งด้วยน้ำเสียงที่ดีกว่านี้ได้ หรือมีป้ายบอกให้ ชัดเจน - ก่อน D/C ได้แจ้งแพทย์ว่า ยังเวียนศีรษะอยู่มาก แพทย์จึงให้หยุดต่ออีก ๑ วัน พยาบาลทำหน้าตาไม่ค่อยน่ารักเท่าไรค่ะ เพื่อปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นค่ะ ขอแบบ รูปที่มีอาการแพ้พลาสติกค่ะ ส่วนอาหารที่มีกุ้งก็ไม่ได้รับประทานค่ะ พอดีมี อาหารหลายอย่าง แต่คิดว่าน่าจะมีระบบแจ้งเตือนในประวัติแล้ว เพราะเคยรักษา	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๒/๐๓/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “เอกสารใบส่งมอบงานจ้างเหมาทำเสร็จแล้ว เหตุผลอะไร ทำไมเงินเดือนถึงช้าล่าช้า วันที่ ๑๐ ซึ่งเป็นวันทำการปกติ เงินเดือน ก็ควรเข้าไม่เกินนี้ เอกสารทางการเงินหรือพัสดุ ได้เฝ้าเวลาทำแล้ว ทำไมเงินไม่เข้า ตามที่ระบุ ทุกคนมีภาระต้องจ่าย เหตุการณ์นี้เป็นบ่อยครั้ง สาเหตุในการแก้ ยังไม่ ทำได้”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๕/๐๓/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริการ ด้านปฐมภูมิ และองค์กรวม	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “ปกติ ไปรพ.ทุกครั้ง จ่ายเงินแค่ ๓๐ บาทต่อ ครั้ง ในการรับบริการ แต่ครั้งนี้ไปรับบริการที่ PCC ปากบาง ต้องจ่าย ๖๐ บาทต่อ ครั้ง อยากให้ชี้แจงสาเหตุ และเหตุผลว่าทำไมต้องจ่ายมากกว่าปกติ”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๖/๐๓/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “เจ้าหน้าที่การเงิน (ระบุชื่อ) พูดจาแย่มาก บ่อยครั้ง คอยปรีกษาอยู่กับอีกคน แล้วพูดแทรก เพื่อจะมีส่วนร่วม ทำหน้าทำตา ชักสีหน้า ใส่อารมณ์ ทำให้อับอายต่อหน้าคนอื่น มารยาทแย่มาก ขอความกรุณา หัวหน้าผู้ดูแลอบรมนิสัยให้ที ค่าคนอื่น พูดเหน็บ แล้วชอบทำทรงพี่พอได้ นิสัยเสีย ควรใช้ที่บ้าน ไม่ควรนำสยามาใช้ในที่ส่วนรวม ทุกคนมาทำงาน ไม่ได้มาว่าร้ายใส่กัน จะด่าว่าใคร ไม่ใช่คิดจะทำเป็นเจ้าถิ่น ควรปรับปรุงนิสัย แย่ๆขั้นสุด”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๐/๐๓/๒๕๖๙	อาคารสถานที่	วีรศิษฐ์ เดียว ประเสริฐ	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	๑. มีคนเฝ้าไข้หลายเตียง มาทั้งเยี่ยมและเฝ้าหลายคน บางคนก็นำเด็กขึ้นมาวิ่งเล่น บางคนใช้ระเบียบเป็นรีสอร์ท ห้องน้ำชั้น ๔ ทำได้ดีมาก ๆ มีมาตรฐาน แต่คน เฝ้าไข้บางเตียง ขึ้นนั่งเลอะเทอะบนโถ และการนำภาชนะที่ทานมาล้างในอ่างล้าง มือ เป็นเรื่องเลวร้ายมาก อ่างน้ำดันทุกวันควรออกกระบะเปียบเลย ให้เฝ้าอาหารเหลือ ในถูงที่ใส่อาหารมา ใช้ทิชชูเช็ดให้สะอาดก่อนนำไปล้าง การแก้ไขท่อดันจากขยะ ไขมันแพงมากและยาก เสียงบประมาณฯโดยใช้เหตุ ถ้ามีก่ง่ายมากก็ให้ไปล้างข้าง ห้องน้ำชั้นล่าง, ประตุห้องน้ำคนชราและพิการชั้น๔ ซ่อมเถอะครับ ไม่ควรให้คนเฝ้าไข้และผู้มาเยี่ยมใช้เตียงว่างผู้ป่วยเป็นโต๊ะทานข้าว	
๐๕/๐๕/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “ความผิดพลาดในการลงข้อมูลวันลา การ จัดเก็บเอกสาร”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๖/๐๕/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานทันตกรรม	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “ร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการคิวรับบริการแผนกทันตกรรม”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๕/๐๕/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “การบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๕/๐๕/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “การรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๖/๐๕/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “กลิ่นไม่พึงประสงค์ในสถานที่ราชการ” (ทุเรียน)	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๗/๐๕/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “พฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่ธุรการ”	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๒/๐๖/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๐๙/๐๖/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	กลุ่มงานเภสัช กรรมฯ	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “พฤติกรรมการสื่อสารและการประสานงาน คลังยา ๔”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๐/๐๖/๒๕๖๙	พฤติกรรมบริการ	-	งานพยาบาล ผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและ นิติเวช	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “ปัญหาการแข่งคิว และการให้บริการที่ไม่ เป็นไปตามลำดับ (ห้องยาผู้ป่วยใน ชั้น๔)”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๗/๐๖/๒๕๖๙	การบริการทั่วไป	-	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านช่อง QR Code “ปัญหาการลงข้อมูลวันลาผิดพลาด”	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
- ไม่มีข้อร้องเรียน					

