



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลพูนพิณ

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๓๐๑/-

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน, เรื่องร้องเรียน ปิงบประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาส ๔ - ไตรมาส ๔) และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพูนพิณ

ตามคำสั่งโรงพยาบาลพูนพิณ ที่ ๔๙/๒๕๖๖ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ซึ่งคณะกรรมการได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าว ตามกระบวนการหลักธรรมาภิบาล ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงขอสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง (การปรับปรุงพฤติกรรมบริการ)

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียน

ในการนี้ กลุ่มงานประกันฯ จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน, เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปิงบประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๓- ไตรมาสที่ ๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

ลงชื่อ.....

Daim

(นายณภัทร แซ่มชื่น)

นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ

ความเห็นผู้อำนวยการ

อนุญาต มอบงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ดำเนินการ

ไม่อนุญาต

ความเห็นอื่น

ลงชื่อ.....

(นางจรรวรรณ วิชัยดิษฐ์)

หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพ) ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพูนพิณ


ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาส ๓ - ๔ โรงพยาบาลพูนพิณ

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒๙/๔/๒๕๖๖	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	Maytawadee klaysri	งานประกันฯ (ห้องเวรระเบียน)	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook เรื่องขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตรโรงพยาบาลพูนพิณ ที่ปฏิบัติงาน วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๔ น. HN:๕๕๐๑๕๐๑๗๓ เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลพูนพิณ ด้วยอาการศีรษะชนประตูรถ และประสงค์ขอใช้ประกันชีวิต	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการสอบสวน ตักเตือน ให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๑๒/๖/๒๕๖๖	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	นางสาวสุรตนา พวงเงิน	งานการพยาบาล (ห้องคลอด)	มาใช้บริการ ผ่าครรภ์ครั้งที่ ๒ แล้วค่ะ รอบแรกจะเป็นห้องฝากอีกห้องอยู่ติด บอร์ดทางขึ้น แต่รอบนี้ได้เปลี่ยนห้องมาอยู่ข้างห้องคลอด บุคลากรที่ให้บริการคนแรกเลยคะทำหน้าที่ตั้งตลอด คำพูดที่ใช้พูดกับคนไข้ใช้คำขาดๆไม่มีหางเสียง สีหน้าบึ้งตึงตลอดไม่ได้พูด แนะนำด้วยคำสุภาพที่บุคลากรทั่วไปเขาพูดกัน ทำให้ดิฉันไม่อยากจะผ่าครรภ์ที่นี้อีกเลย เลยไปฝากคลินิก แต่วันนี้ต้องมีตรวจเลือดตรวจดาวนซินโดรม ทำให้ต้องมา รพ นี้ วันนี้ก็เหมือนเดิม ถ้าเป็นไปได้ลองเปลี่ยนให้บุคลากรคนนี้นู่นะคะ ห้องฝากครรภ์จะมีรอยยิ้มมากกว่านี้เลยคะ	มีการสอบสวนข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการสอบสวน ตักเตือน ให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาส ๓ - ๔ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๐๓/๗/๒๕๖๖	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	นางสาวสาลินี พุ่มพวง	งานทันตกรรม	ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรม การให้บริการและ จริยธรรมของผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข จาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพุนพิน ขอให้ตรวจสอบ พฤติกรรม การให้บริการ ของทันตแพทย์หญิงช เมตตี ธนรักษ์ ที่ให้บริการบุตรของนางสาวสาลินี พุ่มพวง (ผู้ร้อง) อายุ ๔ ปี ในวันที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ โดยผู้ร้องกล่าว ทันตแพทย์ ได้มี การชู้ และตะคอกเสีย ดัง ขณะทำหัตถการ จน บุตรผู้ร้องเกิดความหวาดกลัว ชัดขึ้น และไม่ ยินยอมให้ทำหัตถการต่อ ผู้ร้องต้องการให้ หน่วยงานต้นสังกัดมีการตรวจสอบว่าพฤติกรรม บริการดังกล่าว ผิดจรรยาบรรณของทันต แพทย์หรือไม่	คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริง ได้ทำการ สอบสวน ผู้ให้บริการใน เหตุการณ์ขณะนั้น ซึ่งเป็น การให้บริการตามขั้นตอน และตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยมีเอกสารรายงานชี้แจง สถานการณ์ ในวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ และ แนวทางการปรับ พฤติกรรมเด็กในคลินิกทัน ตกรรม
๒๐/๗/๒๕๖๖	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการคลินิก WCC	งานปฐมภูมิ	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการในคลินิก WCC	มีการสอบสวนข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการสอบสวน ดักเตือน ให้ปรับปรุง พฤติกรรมบริการ ไม่ให้ เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
- ไม่มีข้อร้องเรียน					

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลพูนพิณ
ตามประกาศโรงพยาบาลพูนพิณ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลพูนพิณ

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลพูนพิณ	
วัน/เดือน/ปี ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ: หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ	
Link ภายนอก : (ถ้ามี) https://www.pphos.com/	
หมายเหตุ : เอกสารจำนวน ๑ ชุด	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นายณภัทร แซ่มชื่น)	ศิริพร คณาสร (นางสาวศิริพร คณาสร)
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
วันที่.....เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	วันที่...๒๕...เดือนสิงหาคม พ.ศ..๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
ณัฐพร ประทุม (นายณัฐพร ประทุม)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ..๒๕๖๖	