

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	นางสาวสุรธนา พวงเงิน	งานการพยาบาล (ห้องคลอด)	มาใช้บริการ ผ่าครรภ์ครั้งที่ ๒ แล้วค่ะ รอบแรกจะเป็นห้องฝากอีกห้องอยู่ติด บอร์ดทางขึ้น แต่รอบนี้ได้เปลี่ยนห้องมาอยู่ข้างห้องคลอด บุคลากรที่ให้บริการคนแรกเลยคะทำหน้าที่ตั้งตลอด คำพูดที่ใช้พูดกับคนไข้ใช้คำขาดๆไม่มีหางเสีย สีหน้าบึ้งตึงตลอดไม่ได้พูด แนะนำด้วยคำสุภาพที่บุคลากรทั่วไปเขาพูดกัน ทำให้ดิฉันไม่อยากจะมาฝากครรภ์ที่นี้อีกเลย เลยไปฝากคลินิก แต่วันนี้ต้องมีตรวจเลือดตรวจดาวนซินโดรม ทำให้ต้องมารพ นี้วันนี้ก็เหมือนเดิม 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 เนตตี 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					