



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร โทร. ๑๗๘๗

ที่ ยส ๐๐๒๓.๒๐๖/๐๐๕

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเรื่องชมเชย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร

ตามที่ โรงพยาบาลโสธรได้จัดตั้งศูนย์สันติวิธี เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และชมเชย การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลโสธร จากผู้รับบริการนั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล โสธร ศูนย์สันติวิธี จึงรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และชมเชย ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง และเรื่องชมเชย จำนวน ๑ เรื่อง ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมณีรัตน์ สันต์คำ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
หัวหน้าศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

(นายสมศักดิ์ เชาวศิริกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร

สรุปการดำเนินงานห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ และแผนกพยาบาลสตรี

เดือน	บริหารจัดการ	เงินยู่ราชการ	ระบบปฏิบัติการ	พฤติกรรมบริการ	ขอความช่วยเหลือ	ม.๔๑/ขอเอกสารเพิ่มเติม	รวม
ต.ค.-๖๒	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๒
พ.ย.-๖๒	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
ธ.ค.-๖๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ม.ค.-๖๓	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
ก.พ.-๖๓	๐	๐	๒	๑	๐	๐	๓
มี.ค.-๖๓	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
เม.ย.-๖๓	๐	๐	๑	๒	๑	๐	๕
พ.ค.-๖๓	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๒
มิ.ย.-๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒
ก.ค.-๖๓	๐	๐	๑	๓	๐	๒	๖
ส.ค.-๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ย.-๖๓	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๒
รวม	๐	๐	๖	๑๒	๑	๕	๒๔

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

นางมณีนรัตน์ สัมพันธ์คำ

(นางมณีนรัตน์ สัมพันธ์คำ)



เรื่องร้องเรียนฯ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ลำดับ	เรื่อง	วันที่	ช่องทางการร้องเรียน	หมายเหตุ
๑	พฤติกรรมการ การเงิน	๗-๓-๑-๖๒	แบบฟอร์มร้องเรียน	พูดไม่เพราะ
๒	พฤติกรรมการ พยาบาล	๒๒-๓-๑-๖๒	โทรศัพท์	พฤติกรรมการไม่เหมาะสม, เล่นโทรศัพท์, พูดไม่เพราะ
๓	พฤติกรรมการ พยาบาล	๒-๗-๕-๖๒	แบบฟอร์มร้องเรียน	ปฏิบัติงานกับผู้ป่วย, พังฝาอต่อม ๑ วัน ให้นำรอนาน
๔	พฤติกรรมการ พยาบาล	๒๑-๓-๑-๖๓	โทรศัพท์	พูดไม่เพราะ มองผู้รับบริการด้วยหางตา
๕	พฤติกรรมการ แพทย์เรียกเก็บเงิน	๔-๗-๗-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	เรียกเก็บเงิน แล้วฉวยโอกาส
๖	ระบบบริการของ รพ.ยโสธร	๑๗-๗-๗-๖๓	โทรศัพท์	เปลี่ยนแพทย์แล้วแต่แพทย์ไม่มาตรวจคนไข้
๗	ระบบบริการของ รพ.ยโสธร	๒๔-๗-๗-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	ไม่เรียกตามคิว, พูดไม่เพราะ, แพทย์มาตรวจช้า
๘	ระบบบริการของ รพ.ยโสธร	๒๐-๓-๑-๖๓	จดหมายร้องเรียน	พยบ. ไม่เรียกผู้ป่วยตามคิว
๙	พฤติกรรมการ	๒-๓-๕-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	หน้างั่ง ท่าทางไม่พอใจ
๑๐	พฤติกรรมการ พยาบาล	๑๔-๓-๕-๖๓	๓๑๑.	พยบ. พูดจาไม่เหมาะสม ผู้รับบริการร้องไห้
๑๑	ขอความช่วยเหลือต่อรักษาพยาบาล	๑๕-๓-๕-๖๓	สสจ.ยโสธร	ไม่มีเงินชำระค่ารักษา(กรณีอุบัติเหตุ พรบ.ขาด)
๑๒	ระบบบริการ ที่จอดรถคนพิการ	๒๐-๓-๕-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	รปภ. ไม่ให้จอดรถคนพิการ
๑๓	พฤติกรรมการ พยาบาล	๒-๗-๑-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	พยบ. พูดประชด ผู้รับบริการ
๑๔	ขอสำเนาประวัติการรักษา	๒๐-๗-๑-๖๓	ปกส. จังหวะดียโสธร	ขอประวัติการรักษา
๑๕	ขอทราบชื่อเท็จจริง/ขอเอกสารเพิ่มเติม	๕-๓-๕-๖๓	ปกส. (กอกกภูหมาย)	ปกส. ขอเอกสารการรักษาเพิ่มเติม
๑๖	ขอทราบชื่อเท็จจริง/ขอเอกสารเพิ่มเติม	๕-๓-๕-๖๓	ปกส. จังหวะดียโสธร	ปกส. ขอเอกสารการรักษาเพิ่มเติม
๑๗	ระบบบริการ	๒๖-๓-๕-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	ให้บริการช้า
๑๘	ขอสำเนาเวชระเบียน/ประวัติการรักษา	๑๓-๗-๑-๖๓	สสจ.ยโสธร	ประกอบการพิจารณา ม.๔๑
๑๙	พฤติกรรมการ พยาบาล	๑๖-๗-๑-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	กิริยาท่าทาง ไม่ดี/ใช้น้ำเสียงไม่เพราะ
๒๐	การให้บริการของห้องบัตร	๒๐-๗-๑-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	พูดไม่เพราะ ไม่ให้คำแนะนำการบริการ
๒๑	ขอทราบชื่อเท็จจริงทางการแพทย์	๒๓-๗-๑-๖๓	หนังสือราชการ คปภ.	ข้อมูลประกอบการพิจารณาเป็นธรรมดา
๒๒	การให้บริการของห้องบัตร ชั้น ๒	๓๐-๗-๑-๖๓	โทรศัพท์	จนท. พูดไม่เพราะ มาให้คำแนะนำที่ผิด
๒๓	ระบบบริการคลินิกจิตเวช	๓-๗-๕-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร
๒๔	พฤติกรรมการ	๗-๗-๕-๖๓	แบบฟอร์มร้องเรียน	ผู้ร้อง อ้างว่า จนท. ขโมยทรัพย์สิน, รปภ. ไม่อยู่

นางณณัฐรัตน์ สัมพัทธ์คำ
 หมายเหตุวิชาที่พำนักวิชาการ รักษาการในตำแหน่ง
 นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ