



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง โทร. ๗๐๔๑

ที่ รน ๐๐๓๓.๒๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ด้วยโรงพยาบาลระนอง เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ขอสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และในการนี้ขออนุญาตนำสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลระนองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเรืองเดช มีสุล)
นิติกร

(นายสาโรจน์ จันทรแก้ว)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายนิคม มะลิทอง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ไตรมาสที่ ๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ไตรมาสที่ ๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๑๕	
๒	การร้องเรียนกระบวนการรักษา	๓	
๓	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	
๔	การร้องเรียนอื่นๆ	๒	
รวม		๒๐	

๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรณีมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการ ร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ทำหนังสือถึงโรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง หรือ โทร ๐๗๗-๘๑๒๖๓๐-๓ ในเวล่ำทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ช่องทางที่ ๕ จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณี ที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็น เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘

มีกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและ รวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือ เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ปัญหาอุปสรรค

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

๔. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๔.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

ลำดับ ที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	๑๗ ต.ค.๖๗ (๑๙ ก.ย.๖๗)	ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๐๙.๐๐ น. ความว่า “ข้าพเจ้าได้ไปตรวจ ATK ที่ลานแดง จากนั้นเจ้าหน้าที่ฝั่งลานแดงให้นำสารคัดหลั่งมาให้ห้องเจาะเลือดเบอร์ ๑๓ เพื่อหยदन้ำยาและบันทึกข้อมูลในระบบ” “จะทำเพื่ออะไร ทำไมไม่ One Stop Service ที่ลานแดง ทำไมต้องผู้ป่วยถือสารคัดหลั่งเดินข้ามฝากมาที่ห้องเบอร์ ๑๓ ซึ่งผู้ป่วยเรียวแรงแทบจะไม่มี แล้วมีความจำเป็นที่จะต้องมาบันทึกหยदन้ำยาตรงห้องเบอร์ ๑๓” ฝากให้ผู้บริหารได้คิดเรื่องการให้บริการประชาชนแค่นี้ยังผิดพลาด นางสาวนาภรณ์ ดีคำ ๐๘๑-๔๙๖๔๖๕๕	กลุ่มงานอาชีพเวชกรรม โดยหัวหน้ากลุ่มงาน ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๒๕ น. มีผู้รับบริการชาวไทย เพศหญิง อายุ ๕๓ ปี ได้มาติดต่อขอตรวจคัดกรอง COVID-๑๙ ด้วยวิธี ATK ทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมได้ทำการเก็บสิ่งส่งตรวจ (SWAB) ให้และนำ tube และ strip ใส่ถุง bio Hazard ไปให้ผู้บริการและแจ้งว่าให้นำไปให้ห้องเบอร์ ๑๓ เพื่อหยदन้ำยาและลงผล ผู้บริการแจ้งว่าสามารถตรวจตรงนี้ได้เลยไหมจะได้รู้ผล ทางกลุ่มงานแจ้งไปว่า ถ้าหยदन้ำยาตรงนี้เลยที่ห้องเบอร์ ๑๓ จะไม่สามารถลงในระบบ HosXP ได้ แล้วผู้บริการก็ได้ทำการชำระเงินค่าบริการและนำอุปกรณ์ไปให้ห้องแลปเพื่อทำการวิเคราะห์ผล หลังจากนั้นทางเจ้าหน้าที่ห้องแลปได้โทรศัพท์มาซึ่งเป็นผู้ชายไม่ทราบชื่อสอบถามว่าอธิบายผู้บริการยังงัย คนไข้มาไว้วาย ทางงานอาชีพเวชกรรมจึง		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

			ตอบไปว่าแนะนำให้คนไข้เอาอุปกรณ์ไปส่งห้องเบอร์ ๑๓ และรอผลคนจะขอน้ำยาเองที่ลานแดง ถ้าหยदन้ำยาเองที่ห้องเบอร์ ๑๓ จะไม่สามารถลงผลในระบบได้ ซึ่งทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมได้ทวนถามกลับไปทางห้องแลปแล้วว่า ทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมได้ทำผิดแนวทางปฏิบัติหรือไม่ทางห้องแลปแจ้งว่าไม่ผิด ซึ่งคนไข้ น่าจะอ่อนเพลีย จากกรณีดังกล่าว มีผู้มารับบริการตรวจ ATK หรือขอตรวจโควิดที่ walk in มาที่ฝั่งลานแดงหรือส่งมาจากคลินิกหมอครอบครัวหรือประชาสัมพันธ์แนะนำมาทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรม สามารถทำให้เบ็ดเสร็จ (One stop service) เปิดประวัติ swab ลงผลในระบบ จ่ายใบรับรองผลการตรวจแบบเบ็ดเสร็จโดยที่ผู้มารับบริการไม่ต้องเดินไป ณ จุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเลย ซึ่งทางกลุ่มงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ แบบเบ็ดเสร็จมาโดยตลอด แต่กรณีที่ถูกร้องเรียนครั้งนี้ เนื่องจากห้องแลปเปลี่ยนระบบการลงผลตรวจ ATK ใหม่ ส่งผลให้งานอาชีพเวชกรรมไม่สามารถลงผลการ	
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

			ตรวจได้ด้วยตนเองและทางห้องแลปให้ งานอาชีวเวชกรรมนำ tube ที่ swab แล้ว ไปให้ห้องแลปวิเคราะห์ผลและห้องแลป จะส่งผลการตรวจให้ ซึ่งกรณีนี้ ทางกลุ่ม อาชีวเวชกรรมเคยสอบถามไปยังห้องแลป แล้วว่าทำไมไม่ให้งานอาชีวเวชกรรมทำ การตรวจเลยแล้วแจ้งผลไปที่ห้องแลป ไม่ได้เห็นผลด้วยตนเอง ไม่สามารถลงผลที่ อาชีวเวชกรรมวิเคราะห์ ได้ และทางอาชีว เวชกรรมก็เสนออีกว่าทำไมห้องแลปไม่ทำ การ swab เองในกรณีที่แพทย์ฝั่งผู้ป่วย เป็นผู้สั่งซึ่งผู้มารับบริการจะได้ไม่ต้องเดิน ข้ามถนนมาฝั่งลานแดง ก็ไม่ได้รับคำตอบ แต่อย่างใด <u>แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ</u> : ให้ห้อง แลปเป็นผู้เก็บส่งตรวจเองไม่ต้องส่ง ผู้รับบริการยังฝั่งลานแดงเพื่อความสะดวก ของผู้มารับบริการ ไม่ต้องเดินหลายจุด และทางอาชีวเวชกรรมจะตรวจให้ในส่วน ที่ walk in มาและตรวจแบบเบ็ดเสร็จ ตามเดิมโดยให้ห้องแลปเปิดระบบให้ <u>กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิ วิทยาคลินิก</u> เรียนชี้แจงดังนี้	
--	--	--	---	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

			๑. ตามข้อตกลง แนวทางการส่งตรวจหาเชื้อไวรัสก่อโรคระบบทางเดินหายใจ (ATK, Influenza) แพทย์ผู้ส่งตรวจจะเป็นผู้เก็บตัวอย่างคนไข้ เพื่อส่งให้ทางห้องปฏิบัติการทำการตรวจวิเคราะห์และลงผลในระบบ ทั้งนี้ ในการเก็บตัวอย่างขึ้นอยู่กับแพทย์ผู้ส่งว่าจะเป็นผู้เก็บตัวอย่างเองหรือมอบหมายให้ใครเป็นคนเก็บตัวอย่างให้ผู้ป่วย หรือให้ผู้ป่วยเก็บตัวอย่างเอง โดยทางห้องปฏิบัติการจะให้หน่วยเก็บตัวอย่างมารับชุดจัดเก็บตัวอย่างไปเก็บตัวอย่าง และนำตัวอย่างมาส่งตรวจที่ห้องปฏิบัติการ ดังนั้นห้องปฏิบัติการจึงรับผิดชอบในส่วนรับตัวอย่างตรวจวิเคราะห์และลงผลในระบบเท่านั้น ๒. จากการประชุมกับองค์กรแพทย์ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธานในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ผู้อำนวยการมีคำสั่งให้ยกเลิกการตรวจ ATK ให้ตรวจเฉพาะผู้ป่วยรีเฟอร์ที่ปลายทางต้องการผลตรวจเท่านั้น ๓. กรณีที่กลุ่มงานอาชีวเวชกรรมต้องการตรวจและลงผลตรวจเอง เสนอให้บันทึกในช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ในส่วนของ		
--	--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

			ห้องปฏิบัติการ เพราะหากมีการสังตรวจจากหน้าสั่งแลป นักเทคนิคการแพทย์จะเป็นผู้ตรวจและลงผลในระบบ ตามมาตรฐานวิชาชีพ หากนักเทคนิคการแพทย์ไม่ได้ตรวจหรือควบคุมการตรวจเอง จะไม่สามารถลงชื่อเป็นผู้ออกผลและรับรองผลการตรวจให้ได้		
๒	๙ ต.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๐.๓๐ น. ความว่า “พยาบาลห้องล่างแผลนางละมัย ดอกไม้ ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยท่าทางและคำพูดที่ไม่ดีกับคนไข้เกือบทุกครั้งที่เราใช้บริการ ฝากถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองและผู้บริหารช่วยปรับปรุงแก้ไข แต่ถ้าอยากอยู่สบาย ๆ ควรลาออกอยู่บ้าน Service Mind ควรมีอย่างมาก”	กลุ่มการพยาบาล โดยหัวหน้าผู้ป่วยนอกได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการที่ห้องปฐมพยาบาลมีจำนวนมาก พยาบาลต้องเร่งให้บริการจึงไม่มีเวลาให้ข้อมูลหรือสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการและในกรณีที่เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดหรือสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพจะปรับปรุงพฤติกรรมบริการด้วยท่าทีที่สุภาพขึ้น	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓	๑๐ ต.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านข้อความเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๕๓ น. โดยผู้ใช้เฟสบุ๊คชื่อ Julia Palinee Jirawisanratana ความว่า “ทำไมวันนี้งานบริการแย่มากๆ ในรอบ ๑๐ ปี ตรวจเลือด งดน้ำ งดอาหารมาแล้วปล่อยให้ผู้ป่วยสูงอายุรอนานเกินไป โดยเฉพาะคนจิตคิด จิตควอย่างไร”	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก/กายวิภาค จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ในวันที่มีการร้องเรียนมีผู้ป่วยมารับบริการงานเจาะเลือดจำนวนมาก เนื่องจากต้นปีงบประมาณ จะมีรายการนัดตรวจพิเศษเพิ่มเติมประจำปีหลายกลุ่ม เช่น เบาหวาน	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

			ความดัน เรื้อรัง และรายการตรวจสุขภาพประจำปีราชการ <u>วิเคราะห์สาเหตุความไม่พึงพอใจ</u> ๑. มีผู้ป่วยจำนวนมากทำให้ระยะเวลารอคอยนานขึ้น ๒. ผู้มารับบริการมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเรื่องงานจัดคิว การจัดคิวมีการแยกคิวด่วนและคิวทั่วไป คิวด่วนได้แก่ ผู้สูงอายุ เพลนอน เพลนั่ง ในวันเกิดเหตุมีคิวด่วนจำนวนมาก <u>แนวทางดำเนินการแก้ไข</u> ๑. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำเรื่องขั้นตอนการเข้ารับบริการ ๒. ประสานงานกลุ่มคลินิกที่เกี่ยวข้องในการออกใบนัดผู้ป่วยมาเจาะเลือดไม่ให้กระจุกตัวเฉพาะปีงบประมาณ		
๔	๑๑ ต.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๒๔ น. ความว่า “ขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ” ดังนี้ ๑. การเข้าแถววัดความดัน (มีเครื่องเดียวเข้าแถวยาวมากกว่าจะได้วัดรอบประมาณชั่วโมงครึ่ง)	กลุ่มการพยาบาล โดยหัวหน้าผู้ป่วยนอกได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ขอชี้แจงตามประเด็นดังนี้ ๑. การเข้าแถววัดความดัน (มีเครื่องเดียวเข้าแถวยาวมากกว่าจะได้วัดรอบประมาณชั่วโมงครึ่ง)	ปรับปรุงพัฒนาให้ บริการโรงพยาบาลระนองจักนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		๒. นำส่งสารคนไข้ที่เป็นชาวบ้านทำไม่ถูกทำให้คนที่รอข้างหลังเกิดความล่าช้า (ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ) เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว ๓. การซักประวัติเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าควรปรับปรุง ๔. การรอแพทย์ตรวจนั่งรอพบแพทย์ไม่เป็นไปตามคิว (ให้คนที่รู้จักกับหน้าห้องเข้าตรวจก่อน) ซึ่งเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นล่ามพม่าเรียกผู้รับบริการชาวพม่าเข้าตรวจก่อน ควรปรับปรุง (เปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนใหม่) ๕. การรับยามีความล่าช้ามากต้องรอคิวเป็นเวลานาน (ออกไปธุระแล้วกลับมายังไม่ถึงคิวรับยา) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้	ผลการตรวจสอบ: ผู้รับบริการมาก่อนเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่มาทำงานทำให้แฉวยาว <u>ขั้นตอนการแก้ปัญหา</u>: ให้ผู้รับบริการวัดความดันด้วยตนเอง โดยจัดตั้งเครื่องวัดความดันอัตโนมัติให้วัด ๓ เครื่อง พร้อมเขียนขั้นตอนวิธีการใช้อย่างละเอียด ๒. นำส่งสารผู้มารับบริการที่เป็นชาวบ้านซึ่งไม่มีความถนัดในการใช้เครื่องทำให้คนที่รอข้างหลังเกิดความล่าช้า (ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ) เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว ๓. การซักประวัติเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าควรปรับปรุง <u>ผลการตรวจสอบ</u>: ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เจ้าหน้าที่พยาบาลลาออก ๕ ท่าน เกษียณอายุราชการ ๑ ท่าน ขาดอัตรากำลังในการซักประวัติ แต่การซักประวัติเป็นไปตามมาตรฐาน สามารถซักประวัติ ส่งตรวจแพทย์ได้ตามเวลา <u>ขั้นตอนการแก้ปัญหา</u>: ปรับสถานที่ให้บริการให้เอื้อต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่	
--	--	---	---	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

			๔. การรอแพทย์ตรวจนั่งรอพบแพทย์ไม่ เป็นไปตามคิว (ให้คนที่รู้จักกับหน้าห้อง เข้าตรวจก่อน) ซึ่งเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นล่าม พม่าเรียกผู้รับบริการชาวพม่าเข้าตรวจ ก่อน ควรปรับปรุง (เปลี่ยนเจ้าหน้าที่คน ใหม่) ผลการตรวจสอบ : การส่งพบแพทย์ เป็นไปตามคิว แต่จะมีคนด่วนคือผู้ป่วยที่มี ผลเลือดและผู้ป่วยอาการวิกฤติที่ต้องพบ แพทย์ด่วนต้องส่งตรวจก่อนคิว <u>ขั้นตอนการแก้ปัญหา</u> : แจ้งผู้รับบริการทุก ครั้งที่เรียกคิวด่วนเข้ารับการตรวจ		
๕	๑๕ ต.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๔๐ น. ความว่า “เช้าวันนี้พามาขอ ใบรับรองแพทย์เพื่อไปต่ออายุบัตรคนพิการตั้งแต่เวลา ๑๐.๕๕ น. บัตรคิวที่หน้าห้องบัตรให้มามีคิวว่าด่วนอยู่ แต่ ที่ซักประวัติให้แม่รองจนติดเตียง ได้เข้าห้องตรวจประมาณ ๑๔.๐๐ น. ได้ไปห้องตาเพื่อขอใบรับรองแพทย์ตามที่ต้องการ แต่กว่าจะได้ใบรับรองความพิการก็ประมาณ ๑๕.๐๐ น. ได้ พามาเมื่อต่อบัตรที่ศูนย์ราชการเลย กลับกลายเป็นว่าไม่ทัน ต่ออายุบัตรคนพิการ ซึ่งคิดว่ามันเสียเวลาเกินไปไหม ควร ปรับการบริการให้เร็วขึ้นกว่านี้น้อย”	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

๖	๕ พ.ย. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๒๑.๓๓ น. ตามที่คณะผู้บริหารได้มีการเปลี่ยนสถานที่ให้บริการ คลินิกเรื้อรัง/วัณโรค จากเดิมอยู่ภายในอาคารใกล้โรงจอดรถ (พื้นที่รัดกลุ่มไม่เปิดเผย) โดยปัจจุบันย้ายมาอยู่บริเวณคลินิกทางเดินหายใจเดิม ซึ่งอยู่บริเวณพื้นที่สัณจรเข้าออกโรงพยาบาลและเป็นพื้นที่โล่งแจ้ง และขึ้นป้ายแสดงพื้นที่ชัดเจนว่าคลินิกเรื้อรัง (เป็นคลินิกที่ไม่เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมปัจจุบัน หรือเป็นโรคน่ารังเกียจ)	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๗	๑๐ พ.ย. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙/๑๑/๖๗ เวลา ๐๙.๓๙ น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมาตรวจในเวลาปฏิบัติงานที่ราชวดีสipa (ปฏิบัติงานเวรเช้าบ่าย) และมาตรวจในเวลาหลายครั้งแล้ว สามารถตรวจสอบเช็คในระบบได้	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง		
๘	๙ ธ.ค. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙/๑๒/๖๗ เวลา ๐๙.๔๓ น. มาหาหมอตั้งแต่ ๐๗.๐๐ – ๑๑.๐๐ น. ก็ยังไม่ได้ซักประวัติ กว่าจะได้พบแพทย์ป่วย กว่าจะรับยา ก็เย็นทำงานซ้ำมาก	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๙	๙ ธ.ค. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙/๑๒/๖๗ เวลา ๑๐.๑๘ น. ควรจะมาต่อเนื่องได้เลยเพราะมีประวัติการรักษา นี้อะไรต้องมานับหนึ่งใหม่ซักประวัติใหม่เสียเวลามากมายโรงพยาบาลก็บ้านนอก ทำงานให้มันรวดเร็วหน่อยถ้าคนในครอบครัวท่านป่วยจะมารอเข้าถึงเย็นถึงจะได้เจอหน้าแพทย์เป็นงานได้บุญแต่อย่าทำให้ได้บาป	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

๑๐	๑๐ ธ.ค. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐/๑๒/๖๗ เวลา ๒๐.๐๖ น. ได้ติดต่ออายุรกรรมชายมีร้านไถ่อย่างห้าดาว เวลาอย่างและทอดไก่กลืนมาถึงชั้น ๒ ทำให้คนไข้ส่วนมากเป็นโรคระบบทางเดินหายใจแล้ว ซึ่งหลอดลมไวต่อสิ่งกระตุ้นทำให้คนไข้ไอพร้อมๆกันหลายคน และหายใจไม่สะดวกอยากให้หาวิธีไม่ให้มีกลิ่นขึ้นมามีหรือย้ายจุดขายก็ได้ อนุสรณ์ โทร ๐๘๑๕๑๒๘๖๙๔ son๔๒๕๒๐@gmail.com	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ติดต่อทางผู้ประกอบการเข้าดำเนินการแก้ไขเรื่องกลิ่นในกรณีดังกล่าว	
๑๑	๑๗ ธ.ค. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๗/๑๒/๖๗ เวลา ๐๙.๕๑ น. หัวหน้าราชวดีสปาทำตัวไม่เหมาะสม ดิฉันมาใช้บริการนวดในธันวาคม ๖๗ ก่อนหน้าดิฉันมีลูกค้าผู้หญิงได้วัดความดันก่อน เจ้าหน้าที่ที่วัดความดันบอกว่าความดันสูง ๑๗๐ กว่า เกือบ ๑๘๐ ให้นั่งพักและรอวัดซ้ำอีกครั้ง แต่ผู้หญิงคนนี้ไม่รอเดินไปแช่เท้าและนวดเลย เจ้าหน้าที่ได้ฝากหมอนวดไปแจ้งเธอให้วัดซ้ำแต่เธอปฏิเสธบอกว่าไม่เป็นไรไม่ยอมรอวัดซ้ำ เจ้าหน้าที่จึงได้ปรึกษาหัวหน้าที่นั่งรับคิวทราบชื่อภายหลังว่า ผน จูติมา หัวหน้าพูดว่าให้เข้าไปนวดได้เลย เพราะไม่อยากมีปัญหาให้อยู่กันแบบสงบๆ เพราะผู้หญิงคนนั้นเป็นภรรยาของฝ่ายบริหารโรงพยาบาล ทั้งที่ความดันไม่ผ่าน ซึ่งดิฉันรู้สึกว่าเป็นการบริการที่แย่มากๆ แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติ ในขณะที่ลูกค้าคนอื่นถ้าความดันสูงต้องนั่งพักและรอวัดซ้ำตามกฎหมาย แต่พอเป็นภรรยาฝ่ายบริหารหรือคนใหญ่คนโตไม่ต้องรอวัดซึ่งแบบนี้ไม่ถูกต้อง เป็นหัวหน้าแล้วก็ควรให้บริการและมาตรฐานที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็น	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		ใคร ถ้าคนอื่นวัดซ้ำก็ต้องวัดซ้ำเหมือนกันทุกคน ไม่ใช่เลือกปฏิบัติ ๐๘๗-๗/๔๖๙๕๒๒			
๑๒	๒๕ ก.พ. ๖๘	ร้องเรียนผ่านกระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ ๒๙ ต.ค.๖๗ เวลา ด้วยนายมุกดี คงระบำ ร้องเรียนว่าโรงพยาบาลระนอง ขาดยาและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยบ่อยครั้ง คงจะมีระบบที่ดีกว่านี้ ผู้ป่วยควรได้อยู่ในระบบเพราะป่วยมา ๑๐ ปีมาแล้วแต่ไม่ได้รับความสะดวก ๐๘๙-๒๘๙๔๒๙๗ Dee_๑๕๙๔@hotmail.com	กลุ่มงานเภสัชกรรม โดยหัวหน้าเภสัชกรรม ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ขอชี้แจงดังนี้ - พบว่าผู้ร้องเรียนมีอาการกล้ามเนื้อขา ๒ ข้าง อ่อนแรง ไม่สามารถยืนและเดินได้จากการประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ กระดูกสันหลังได้รับบาดเจ็บ โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราชกรุต จะเบิกยาและอุปกรณ์ไปให้ผู้ร้องเรียนที่บ้าน โดยกลุ่มงานเภสัชกรรม ร่วมกับกลุ่มงานการพยาบาลชุมชน ได้ดำเนินการประสานกับผู้ร้องเรียน โดยเปลี่ยนจากการรับยาและอุปกรณ์โดยผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราชกรุต ไปใช้ระบบ Telemedicine ของโรงพยาบาลระนอง ดำเนินการจัดส่งยาและอุปกรณ์ให้ผู้ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ต่อไป	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจักนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๓	๘ มี.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๐๘/๓/๖๘ เวลา ๑๖.๐๙ น. พยาบาลพุดจาแย้มมาก จำไม่ได้ว่าวันไหนพยาบาลห้องฉุกเฉิน ที่ยืมฟันเยอะๆซื้อฟัน พุดจาแย้มมากคุณ	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		แม่ไปรับบริการ ดูแลไม่ดีและเป็นหลายๆครั้งแล้ว เสียภาษี ต่อปีเป็นล้านๆแต่นี้อะไร เหมือนต้องจ้อเลยทุเรศมาก เจอ หลายครั้งมาก แล้วเจอมาหลายปีคนนี้เป็นแบบนี้ทุกรอบ ปรางทิพย์ ข้าอ่อน ๐๙๘๔๐๓๘๘๘๗๑			
๑๔	๖ เม.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๐๖/๔/๖๘ เวลา ๑๒.๒๓ น. สอบถามเรื่องขอใบรับรองแพทย์ที่ราชวดี หลังการชำระเงินแล้วขอใบรับรองแพทย์หรือให้ใส่รหัสการ นัดแผนไทยในใบเสร็จรับเงิน เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถ ออกให้ได้เนื่องจากลูกค้ามีสิทธิประกันสังคม ซึ่งข้าฯ เข้าใจแต่ ข้าฯ ต้องการนำไปเบิกใช้สิทธิคนในครอบครัวซึ่งสามารถเบิก ได้แต่ต้องมีรหัสการนัดแผนไทยหรือใบรับรองแพทย์อย่างใด อย่างหนึ่งก็ได้ แต่ทาง เจ้าหน้าที่ยืนยันว่าออกให้ไม่ได้ ซึ่งก่อน หน้านั้นข้าฯ ได้ทำการเบิกจ่ายตรงไว้กับ รพ ระนองไว้แล้ว การ ที่ตัวบุคคลมีประกันสังคม ทาง รพ ระนองจะคัดสิทธิ ไม่ให้ ความอนุเคราะห์ออกเอกสารเพื่อที่จะเอาไปเบิกกับบุคคลใน ครอบครัวซึ่งเขามีสิทธิเบิกได้เลยหรืออย่างไร จะไม่เป็นการ ตัดสิทธิดีตราพวกเขา สุภาวดี ณ ระนอง ๐๙๕๔๖๔๒๖๒๒	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๑๕	๑๓ เม.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๓/๔/๖๘ เวลา ๒๒.๐๘ น. “พยาบาลบุคลากรโรงพยาบาลมีน้อย เทศกาลสงกรานต์ดีทีกัลยกรมชาย รับผู้ป่วยอุบัติเหตุจำนวนมาก พยาบาลมีแค่ ๒ คน พอผู้ป่วยอีกเตียงเรียกขอความ	รับทราบและนำเรียนผู้บริหารต่อไป		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		ช่วยเหลือ พยาบาลก็ทำไม่ทันต้องรับผู้ป่วยอีกเตียงก่อน สงสารน้องพยาบาลมาก”			
๑๖	๒๒ เม.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๔/๖๘ เวลา ๑๑.๕๓ น. การบริการรับคนไข้เข้าเป็นบางคน รถจอด แล้วมีคนไข้ แต่เจ้าหน้าที่ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉินกลับเหมือนไม่ใส่ ใจ ไม่สอบถามอธิบายให้ญาติฟังจนระเียด รวมทั้งจุดคัด กรอง ควรปรับปรุง และไม่ควรมีอคติกับพนักงานด้วยกัน มี แต่นักเลง ทั้งนั้น รึมียา.. นิวัณ ๐๖๓๔๕๐๘๘๕๙	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๑๗	๒๒ เม.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๔/๖๘ เวลา ๑๘.๓๕ น. แอร์ห้องนวดร้อนมาก วันนี้ข้าฯ มานวดกับ ภรรยา นวด ๒ ชม. ในห้องนวดร้อนมากๆ นวดไปแบบไม่มี ความสุขเลยครับ จริงๆ ห้องนวดควรที่จะเย็นสบายนะครับ เพื่อบริการลูกค้าที่เสียเงินมานวดนะครับ ไม่ใช่ปล่อยให้ร้อน นวดร้อนอยู่ ผมมาแจ้งข้างหน้าทราบแล้ว ควรปรับปรุงด่วน เพื่อคนที่มารับบริการ เจริญรัตน์ ๐๖๔๒๕๓๔๖๖	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๑๘	๓๐ เม.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๔/๖๘ เวลา ๑๘.๒๙ น.การให้บริการของพนักงาน มีพนักงานที่ ให้บริการของเจ้าเรือนสปาบางท่านมีพฤติกรรมที่แสดงออก แก่ผู้มาใช้บริการที่ไม่ดี เช่น พูดจาและชักสีหน้าใส่ลูกค้า ไม่มี ความยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น ทางเจ้าเรือนสปาปิด ให้บริการบ่อแช่น้ำร้อนในวันหยุดราชการและแจ้งว่าจะ	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		ชดเชยให้ แต่เมื่อถึงเวลากลับอ้างว่าวันที่ชดเชยให้ตรงกับวันหยุด เช่น บัตรหมดอายุวันที่ ๑๒ เม.ย.๖๘ แต่ทางสปาปิด ๑๓-๑๔ เมษายน ๒๕๖๘ พอวันที่ ๑๕ ไม่ชดเชยให้อ้างว่าก็ตรงกับวันหยุดแล้วไง แบบนี้คือไม่ถูกต้อง บางคนเขาสมัครสมาชิกแต่ไม่ได้มาทุกวันยังไม่มีปัญหา แต่การแจ้งชดเชยแล้วอ้างกรณีนี้และพูดจาไม่ดีทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึก และกรณีที่อ้างแช่น้ำบ่อใหญ่เสียควรเปิดห้อง VIP ให้ลูกค้าแช่ เพราะหลายคนต้องการมาบำบัด หากหลายวันก็อาจทำให้เขาเสียสุขภาพได้ และอยากให้พนักงานได้เดินมาดูแลลูกค้าบ้างอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงต่อครั้งก็ยังดี เพราะบางครั้งน้ำล้นก็ไม่สามารถเดินไปบอกเจ้าหน้าที่ได้ ๑. แจ้งพนักงานที่พูดจาไม่ดี มีพฤติกรรมไม่ดีกับลูกค้าให้ปรับปรุง ๒. การชดเชยควรทำให้ถูกต้อง ๓. เจ้าหน้าที่ควรเดินมาดูแลจุดแช่น้ำเป็นระยะๆ นางพรพิมล คำนวนศิลป์ ๐๘๙-๗๒๙๓๕๑๑			
๑๙	๑๐ พ.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๔/๖๘ เวลา ๑๔.๑๖ น. ผู้หญิงที่หยาดคาย ก้าวร้าว และเหยียดเชื้อชาติ เมื่อวาน ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ผมไปโรงพยาบาลด้วยอาการปวดหลังอย่างรุนแรง ที่แผนกต้อนรับพวกเขาเป็นมิตรและส่งฉันไปที่โต๊ะหมายเลขสามซึ่งมีหญิงสาวที่เป็นมิตรคอยให้บริการฉัน หญิงชราที่โต๊ะหมายเลขสี่ตะโกนด่าฉันว่า ผรั่ง	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และจากการตรวจสอบพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโต๊ะหมายเลข ๔ นั้น ไม่ได้มีการพูดจาไม่สุภาพแต่อย่างใด เพียงแค่สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษว่า	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		หลายๆ ฉันทจะส่งสำเนาคำร้องเรียนนี้ไปที่กระทรวงสาธารณสุข ในกรุงเทพมหานคร ขอขอบคุณ Miguel Villaverde Veleiro ๐๖๒๒๓๐๕๗๒๘		come here แต่อาจจะได้ยิน ผิดพลาดไป	
๒๐	๑๓ พ.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๔/๖๘ เวลา ๑๔.๕๑ น. ข้อมูลการกำหนดสิทธิ์รักษาพยาบาลของ ผู้ป่วย สิทธิการรักษามีการเปลี่ยนแปลงไม่ถูกต้องบ่อยครั้ง ทั้งๆ ที่มีการแจ้งเปลี่ยนสิทธิ์ที่ถูกต้องไว้แล้ว แต่หลังจากที่ โรงพยาบาลแก้ไขก็ไม่ถูกต้อง ควรอัปเดตข้อมูลและสอบถาม ทุกครั้งก่อน ปริศนา นิยม ๐๙๕- ๔๒๕๖๓๓๖			
๒๑		ร้องเรียน ณ ห้องงานนิติการ เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘ นายณัฐวร ดวงธัมยาล ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ เบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ เนื่องจากเมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลระนอง และแพทย์ วินิจฉัยว่าเป็นลำไส้บิดและให้นอนพักรักษาตัวเพื่อรอดูอาการ ที่โรงพยาบาลระนอง แต่ตนเองยังมีอาการปวดท้องอยู่ ต่อเนื่อง จึงขอไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าตนเองต้องเข้าห้องผ่าตัดด่วน เพราะว่าแพทย์ได้ วินิจฉัยว่าเป็นไส้ติ่งอักเสบ เป็นเหตุให้ไม่พึงพอใจในการ วินิจฉัยของแพทย์โรงพยาบาลระนอง ทำให้ตนเองได้รับความ เสียหาย จึงได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตาม มาตรา ๔๑	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการหาข้อมูลและจัดเตรียม เอกสารชั้น ตอนในการรักษาเพื่อ ประกอบการพิจารณาเงินช่วยเหลือ เบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑	โดยคณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้พิจารณา รวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่อง ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทั้งนี้เพื่อ เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น จึง ได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อ ขอยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือฯ และขอให้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดระนอง พิจารณาให้ความ ช่วยเหลือกับผู้ป่วยรายดังกล่าว และดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

๒๒	๒๑ พ.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์โรงพยาบาลระนอง ข้าฯ ได้พา ลูกจ้างมารับการศึกษาที่โรงพยาบาลระนอง ที่ตึกผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่พยาบาลตรงจุดซักประวัติพูดจาไม่ดี โดยพูดว่า “ทำไมไปนั่งเฉย ๆ ไม่วัดความดัน ไม่ชั่งน้ำหนัก ถ้าไม่ใช่ หน้ากากอนามัยมาก็ออกไปเลย ซึ่งข้าฯ คิดว่าผู้ป่วยที่มารับ บริการสภาพจิตใจก็แย่อยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้สุภาพ และแนะนำผู้ป่วยที่มาใช้บริการให้ดีกว่านี้	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง รับทราบ และได้มีการขอโทษผู้มา รับบริการในเบื้องต้นแล้ว และ ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๒๓	๑๑ มิ.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์โรงพยาบาลระนอง ลูกน้องของข้าฯ ได้เสียชีวิตหลังจากการผ่าตัด หลังการผ่าตัดลูกน้องข้าฯ เป็นชาวพม่า ได้ทำการผ่าตัดและขึ้นไปพักฟื้นที่ตึกพิเศษ โดยมีการบ่นว่าร้อน หายใจไม่ออก ตึกพิเศษเลยย้ายผู้ป่วยลง มาที่ตึกสามัญหลังคลอด และระหว่างที่อยู่ในห้องหลังคลอด แพทย์ไม่ได้ใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่แพทย์ก็นั่งอยู่ ณ ห้องเวลานั้น หลังจากนั้นผู้ป่วยอาการไม่ดี และส่งผู้ป่วยไปยัง ตึกผู้ป่วยวิกฤต และเสียชีวิตในเวลาต่อมา ข้าฯ อยากให้ เจ้าหน้าที่พยาบาล แพทย์ ดูแลเอาใจใส่ พูดจากับผู้ป่วยที่มา รับบริการให้ดีกว่านี้	ติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนและ เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง รับทราบ และได้มีการขอโทษผู้มา รับบริการในเบื้องต้นแล้ว โดย ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการ รักษาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน และทำ RCA รายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	
๒๔	๑๙ มิ.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๙/๖/๖๘ เวลา ๐๗.๔๕ น. ห้องเจาะเลือด พูดจาไม่เหมาะสม กริยาไม่ เหมาะสม Blue ๐๙๖-๕๔๓๑๒๗๕	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๒๕	๑ ก.ค.๖๘	ร้องเรียน ณ ห้องงานนิติการ นางจกมล วาสนา มารดาของ นายวงการณ์ วาสนา (ผู้เสียชีวิต) ได้ยื่นคำร้องขอรับเงิน	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการหาข้อมูลและจัดเตรียม	โดยคณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้พิจารณา	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		ช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ ราย นายวงการณ์ วาสนา HN๐๐๐๔๔๑๒๖ อายุ ๓๙ ปี โดยแจ้งว่าเมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๘ เข้ารับการรักษายาบาลที่โรงพยาบาลระนอง เนื่องจากตกต้นไม้ ประมาณ ๖ เมตร ศีรษะกระแทก มีอาการเบลอ รักษาตัวที่โรงพยาบาลระนอง ๑ อาทิตย์ ตั้งแต่วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๘ เมื่อกลับไปบ้านผู้ป่วยยังมีอาการเบลอ แก้ว ร้องไห้ หัวเราะ ไม่ค่อยมีสติ ซึ่งทางโรงพยาบาลมีใบนัดเกี่ยวกับตาเพียงอย่างเดียว โดยสงสัยว่าทำไมไม่มีใบนัดติดตามอาการทางสมอง และมีการตรวจเช็คอาการทางสมองหรือไม่ ซึ่งต่อมาผู้ป่วยได้เสียชีวิตในวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๘	เอกสารขั้นตอนในการรักษาเพื่อประกอบการพิจารณาเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑	รวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทั้งนี้เพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น จึงได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อขอยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือฯ และขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง พิจารณาให้ความช่วยเหลือกับผู้ป่วยรายดังกล่าว และดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงและอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑	
๒๖	๒๕ ก.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๙/๖/๖๘ เวลา ๐๙.๕๕ น. พยาบาลพูดจาไม่ดีต่อคนไข้ เจ้าหน้าที่พยาบาลท่านนึง ควรแนะนำคุณแม่หลังคลอดว่าควรปฏิบัติอย่างไร แต่กลับพูดว่าลูกสองแล้วทำอะไรไม่เป็น ชอบใส่อารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็พูดได้สิดะ เพราะเจ้าหน้าที่ทำงานตรงนั้นทุกวัน ๐๘๐ - ๖๙๖๓๗/๑๒	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๒๗	๒๕ ก.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๕/๗/๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานจิตเวช พูดจาไม่สุภาพ ผู้ป่วยจิตเวชไม่ได้ป่วยทุกคน พยาบาล	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		เสียเสียง ผมประปา ไม่มีมารยาท มารับบริการก็ครั้งไม่เคย พูดจาดี ๐๙๕ - ๑๘๓๕๙๘๐			
๒๘	๒๕ ก.ค.๖๘	ร้องเรียน ณ ห้องงานนิติการ โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๕/๗/๖๘ เวลา ๑๐.๔๕ น. นายกิตติศักดิ์ ชื้อตรง มาส่ง กล่องท่อปัสสาวะ เมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ และวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เริ่มปวดและฉี่ไม่ออก บวม อักเสบ เป็นไข้ ไม่สามารถไปทำงานได้ ได้มาพบแพทย์ก่อนวันนัดแจ้ง ผล และได้พบแพทย์เจ้าของไข้ ซึ่งข้าฯ คิดว่าอาการปวด เกิดจากข้อผิดพลาดของแพทย์หรือไม่ ข้าฯ ต้องเสียเวลาใน การทำงาน หยุดงาน ขาดรายได้ และยังต้องไปหยิบบิณเงิน เพื่อมารักษา วันนี้มาเพื่อต้องการยาลดไข้ ยาแก้ปวด และ อยากให้แพทย์ระวังในการรักษามากกว่านี้	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง รับทราบ และดำเนินการ ประสานงานกับคลินิกพิเศษให้ลง นัดวันที่ผู้ป่วยได้พบแพทย์เจ้าของ ไข้โดยตรง และให้การรักษาทตาม กระบวนการ	
๒๙	๓๐ ก.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๙/๖/๖๘ เวลา ๑๕.๑๓ น.คนงานลานแดง ก่อทวนพุดกระแทะกระแทก คนอื่น เดินก่อกวนวุ่นวายหาเรื่องคนอื่น ๐๘๑ - ๖๕๓๗๕๔๐	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
๓๐	๕ ส.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๕/๘/๖๘ คนไข้ติดเตียงที่หออายุรกรรมหญิงสับสนหู	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานได้ มีการห้ามปรามและแจ้งข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติขณะอยู่หอผู้ป่วยให้ ญาติและผู้ป่วยทราบ	
๓๑	๑๔ ส.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๙/๖/๖๘	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๘ กันยายน ๒๕๖๘

		เวลา ๒๐.๔๔ น.พยาบาลและชุดเหลืองตีกัลยกรมชาย พุดจา และแสดงพฤติกรรมไม่พอใจญาติและผู้ป่วย ผู้ป่วยสายสวนปัสสาวะหลุด พยาบาลบอกให้ญาติใส่เอง ไปบอกรอบ ๒ ก็นั่งเฉยไม่ลุกจากเคาร์เตอร์ ทั้งๆ ที่ผู้ป่วยไม่ได้เยอะ กิตติศักดิ์ ๐๘๖๓๐๐๓๘๙๒			
๓๒	๒๒ ส.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๘/๖๘ ๑. นางจันจิรา แจ้งอาญา แจ้งว่า มาเจาะเลือดที่โรงพยาบาล เพื่อจะนำผลไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี แต่เมื่อไปถึงโรงพยาบาลกลับได้ผลเลือดมาไม่ครบ ทั้งๆ ที่แจ้งไปแล้วว่า ช่วยดูให้ข้าฯ หน่อยเพราะรายการที่ทางโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีส่งมาเป็นภาษาอังกฤษข้าฯ อ่านไม่ออก เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลระนองแจ้งว่า ผลเลือดครบแล้วแต่เมื่อไปถึงโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ผลเลือด HIV ขาดไป ๑ ตัว ต้องเจาะใหม่ ๒. พี่สาวของข้าฯ ได้ไปตรวจชิ้นเนื้อที่โรงพยาบาลระนองเพื่อจะนำผลไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลศิริราช แต่เมื่อไปถึงกลับทราบว่า ทางโรงพยาบาลระนองได้ส่งผลผิดคนไป ซึ่งกรณีทั้ง ๒ นั้นทำให้ข้าและพี่สาวต้องเสียเวลาในการเดินทาง เสียค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก อยากให้ทางโรงพยาบาลจัดการ บริหารงานให้ดีและรอบคอบมากกว่านี้ ไม่ใช่กล่าวแต่คำขอโทษ	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดังนี้ กรณีที่ ๑. ผลเลือดที่ได้ไปไม่ครบ ทางเจ้าหน้าที่ห้องเลือดได้แจ้งแก่ผู้มารับบริการแล้วว่า ในผลเลือด HIV ต้องปรับที่พยาบาลเท่านั้น ๒. ในกรณีที่ส่งผลผิดคนไปนั้น ทางเจ้าหน้าที่ห้องแลปได้กระทำผิดพลาดจริงและจะนำมาเพื่อปรับปรุงและแก้ไขต่อไป	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

๓๓	๒๗ ส.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒/๘/๖๘ ห้องน้ำตรงอาคารเภสัชกรรม (บริจาคโดย ดีดี คอฟฟี่) ทุกครั้งที่เข้าห้องน้ำชายจะได้กลิ่นบูหรีตลอด และที่สำคัญคนที่สูบเป็นเจ้าหน้าที่ช่องทางโรงพยาบาลระนองเอง โปรตแจ้งเตือนหรือทำป้ายห้าม - ปรับ	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	
----	-----------	---	--	---	--

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลระนอง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลระนอง วัน/เดือน/ปี: ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘ หัวข้อ: รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ Linkภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เรืองเดช มีสุด (..... นายเรืองเดช มีสุด) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๐..... เดือน..... กันยายน..... พ.ศ. ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง สาโรจน์ จันทรแก้ว (..... นายสาโรจน์ จันทรแก้ว) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วันที่ ๑๐..... เดือน..... กันยายน..... พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ เรืองเดช มีสุด (..... นายเรืองเดช มีสุด) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๐..... เดือน..... กันยายน..... พ.ศ. ๒๕๖๘	