



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี โทร. ๓๖๐๘ , ๓๖๑๙

ที่ อด ๐๐๓๓.๑๐๑/ ๕๖๓๓

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ความเป็นมา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี และประสานส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องเรียนให้รับทราบในเบื้องต้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเรียนว่าได้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)
๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงาน
๒. อนุญาตให้นำผลการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

(นางสาวญาณกร ขาวดอน)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ชอบ / ดำเนินการ
นาย

(นายทรงเกียรติ เล็กตระกูล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี โทร. ๓๖๐๘ , ๓๖๑๙

ที่ อด ๐๐๓๓.๑๐๑/ ๕๖๓๓

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ความเป็นมา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี และประสานส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องเรียนให้รับทราบในเบื้องต้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเรียนว่าได้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)
๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงาน
๒. อนุญาตให้นำผลการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

(นางสาวญาณกร ขาวดอน)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ตรวจผ่านแล้ว

หัวหน้ากลุ่มงาน.....

เจ้าของเรื่อง.....

พิมพ์/ทาน.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

โรงพยาบาลอุดรธานี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลอุดรธานี

วัน/เดือน/ปี : ๔ กันยายน ๒๕๖๘

หัวข้อ: บันทึกข้อความ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ที่ อด ๐๐๓๓.๑๐๑/ ๔๖๓๓

ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘

๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวปนัดดา ศีลรัตน์)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

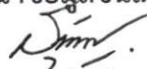


(นางสาวจิราพร แก้วมณี)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุลักษณ์ เรืองสือกุล)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี
รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

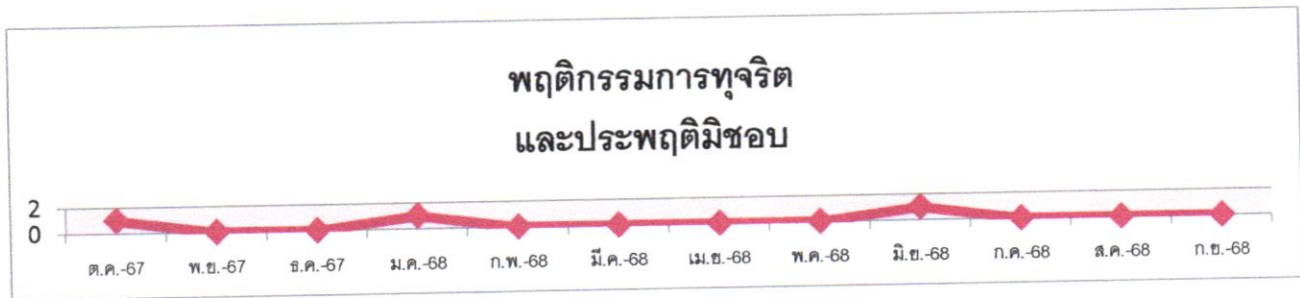
รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑.	๑ ต.ค. ๖๗	งาน กฎหมาย	โรงพยาบาลอุดรธานี	๓	การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ให้ผู้ปฏิบัติงานห้องผ่าตัด	อยู่ในระหว่างการดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูล
๒.	๑๖ ม.ค. ๖๘	งาน กฎหมาย	โรงพยาบาลอุดรธานี	๓	ขอให้พิจารณาโทษทาง วินัย ในฐานะเป็น หน่วยงานต้นสังกัด ปัจจุบัน (กรณีปช.ชี้มูล การกระทำผิดวินัยอย่าง ร้ายแรงว่ามีจนท.ของรพ. อด.กระทำผิดวินัย ตั้งแต่ อยู่ต้นสังกัดเดิม)	อยู่ในระหว่างดำเนินการพิจารณาโทษ ทางวินัย
๓.	๑๓ มี.ย. ๖๘	งาน กฎหมาย	โรงพยาบาลอุดรธานี	๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่เรียกรับ เงิน	อยู่ในระหว่างการดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูล

ระดับ	ประเภท	นิยาม
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลอุดรธานี - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลอุดรธานีชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล อุดรธานี	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลอุดรธานี

เปรียบเทียบการเก็บข้อมูลการร้องเรียน

รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘



จำนวนเรื่องร้องเรียน		
พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓	เรื่อง
ผลประโยชน์ทับซ้อน	๐	เรื่อง
รวมทั้งหมด	๓	เรื่อง
ดำเนินการเสร็จสิ้น (ร้อยละ ๑๐๐)	๐	เรื่อง

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงหนังสือร้องเรียนที่รายงานไปยังสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน
ทั้งหมด ๓ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓	เรื่อง
ผลประโยชน์ทับซ้อน	๐	เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

ในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา โรงพยาบาลอุดรธานีมักถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจเกิด
จากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่ บุคลากรและผู้บังคับบัญชา อีกทั้ง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและ
แบบแผนของทางราชการส่งผลให้เกิดความเสียหายในบางเรื่อง ทำให้บุคคลภายนอกเกิดความไม่เข้าใจในเรื่องดังกล่าวอันอาจส่งผลให้
บุคคลภายนอกเห็นว่าเป็นการปฏิบัติหรือเป็นการปิดช่องทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งเสี่ยงต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางแก้ไข

ข้อร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานทุจริตและประพฤติชอบและเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนนั้นจะมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน โดยจะจัดให้มีคณะทำงานเพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อเท็จจริงเช่นไร ก็จะมีการเสนอความเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยโรงพยาบาลอุดรธานีได้มีการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต เพื่อมุ่งส่งเสริมความตระหนักเกี่ยวกับการทุจริตให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ส่วนเรื่องที่มีการร้องเรียนนั้น โรงพยาบาลอุดรธานีได้ทำการตรวจสอบโดยข้อเท็จจริงทั้งหมด หากเรื่องใดมีมูลก็จะเสนอเพื่อให้มีการลงโทษทางวินัยต่อไป



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑.	๙ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒.	๒๒ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓.	๒๒ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์ ก.ประกันสุขภาพ	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔.	๓๐ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสข.เขต๘	การพยาบาล	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕.	๑ พ.ย. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์ ก.การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๖.	๒๖ พ.ย. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เภสัชกรรม	๓	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๗.	๒ ธ.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมส่วนบุคคล	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๘.	๖ ม.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ทันตกรรม	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๙.	๒๑ ม.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสข.เขต๘	การพยาบาล	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๐.	๗ ก.พ. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑๑.	๑๔ ก.พ. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๒.	๖ มี.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	งานเคลมประกัน ก.อายุรกรรม	๒	อื่นๆ (กระบวนการให้บริการ ,คำร้องขอ)	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๓.	๑ เม.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๔.	๓ เม.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เวชระเบียน	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๕.	๑๗ เม.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	รังสีวิทยา	๒	พฤติกรรมส่วนบุคคล	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๖.	๒๒ พ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๗.	๒๓ พ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	Spinal Unit ก.ออร์โธปิดิกส์	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๘.	๒๓ พ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๙.	๒๗ พ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	พยาธิวิทยา	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๐.	๓๐ พ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๑.	๑๓ มิ.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การเงิน	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๒.	๑๓ มิ.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	พยาธิวิทยา	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๓.	๒๔ มิ.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๒๔.	๑ ก.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๕.	๑๔ ก.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๖.	๒๒ ก.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	พยาธิวิทยา	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๗.	๒๒ ก.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๘.	๒๒ ก.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๙.	๑๘ ส.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๐.	๒๒ ส.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓๑.	๒๕ ส.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๓	กระบวนการรักษา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓๒.	๒๙ ส.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช.เขต๘	เวชระเบียน	๑	พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓๓.	๒๙ ส.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช.เขต๘	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓๔.	๒๙ ส.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช.เขต๘	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

พฤติกรรมบริการ	๒๔ เรื่อง
กระบวนการรักษา	๗ เรื่อง
พฤติกรรมส่วนบุคคล	๒ เรื่อง
อื่นๆ	๑ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องที่มีการร้องเรียน เนื่องด้วยโรงพยาบาลอุดรธานี มีผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในที่มาใช้บริการจำนวน ประมาณ ๑๐,๐๐๐ คนต่อวัน โดยมีบุคลากรประมาณ ๓,๖๐๐ คน ซึ่งต้องจัดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการลดลง การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ซึ่งพิจารณาได้จากหน่วยงานที่มีอัตราการครองเตียงสูงสุด จึงมีความถี่ในการเกิดข้อร้องเรียนมากกว่าหน่วยงานอื่น

แนวทางการแก้ไข

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย จะมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโดยเร็วเพื่อลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนและมีกระบวนการทบทวนการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนได้ตระหนักถึงปัญหา และนำไปปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการต่อไป