



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๒.๓๑๑ / ๒๘๘

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางระกำ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๔ ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และพบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องที่ ๑ จากกล่องรับความคิดเห็น เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ศูนย์สันติวิธี ได้ทำการตอบข้อคิดเห็นที่บอร์ดลูกค้าสัมพันธ์ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

เรื่องที่ ๒ เกี่ยวกับการรักษา(อ่านฟิล์มคลาดเคลื่อน) ศูนย์สันติวิธี ได้พบกับผู้ร้องเรียน และทางโรงพยาบาลบางระกำ ได้ทำหนังสือส่งตัวไปรักษาต่อที่ รพ.พุทธชินราช ในวันเดียวกัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ฯ ต่อไป

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ลูกค้าสัมพันธ์

เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563 มีผู้มารับบริการได้เสนอแนะแสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลและบางรายได้เสนอแนะขณะรับบริการว่า ได้รับบริการล่าช้า เพราะมีแพทย์ออกตรวจเพียงห้องเดียว เสนอแนะควรเพิ่มแพทย์เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้เสนอแนะไม่ได้ระบุชื่อที่อยู่เพื่อจะตอบข้อเสนอแนะให้ทราบผลของรับข้อเสนอแนะได้ จึงขอติดประกาศเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบการปรับปรุงพัฒนาของโรงพยาบาล

จากเหตุการณ์ดังกล่าว ทีมนำด้านคลินิกได้ร่วมกันทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพบว่าตามวันเวลาดังกล่าวมีแพทย์ลาคลอด 1 คน และมีแพทย์ลาป่วยอีก 1 คน ทำให้อัตรากำลังไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงมีการพัฒนาระบบบริการดังนี้

1. จัดแพทย์ออกตรวจที่งานผู้ป่วยนอกอย่างน้อย 2 ห้องต่อวัน ในกรณีมีแพทย์ลา จะเชิญแพทย์ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมาช่วยตรวจแทน
2. ในช่วงเช้าเวลา 8.30-9.00 น. แพทย์ประจำหน่วยบริการปฐมภูมิจะออกตรวจที่งานผู้ป่วยนอก 1 ท่านก่อนออกปฏิบัติงานที่ชุมชน
3. แพทย์จะหมุนเวียนมาช่วยเมื่อตรวจผู้ป่วยที่ติดผู้ป่วยในเสร็จแล้ว
4. ในกรณีที่ผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีอาการเร่งด่วน ทีมจะให้การดูแลรักษาตามอาการเร่งด่วนของผู้ป่วยก่อนโดยไม่ต้องรอคิว

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนางานให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

ลูกคำสัมพันธ

เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 มีผู้มารับบริการได้เสนอแนะแสดงความ
คิดเห็นในข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลว่า มารับบริการไม่พึงพอใจในพฤติกรรมของ
เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ ทำให้ไม่พึงพอใจ และไม่ได้รับรู้หน่วยงานที่พบ ทั้งนี้ผู้
เสนอแนะไม่ได้รับรู้ชื่อที่อยู่เพื่อจะตอบข้อเสนอแนะให้ทราบผลของรับข้อเสนอแนะได้
จึงขอติดประกาศเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบการปรับปรุงพัฒนาของโรงพยาบาล

จากเหตุการณ์ดังกล่าว ทีมบริหารบุคคลของโรงพยาบาลได้มีแนวทางใน
การพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับดังนี้

1. ผู้นำสูงสุดประกาศเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วย
หัวใจบริการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
2. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของทุกจุดบริการ
3. จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน
4. ให้ทุกคนในโรงพยาบาลเป็นสมาชิกชมรมคิดดี ทำดี ของโรงพยาบาลและทำกิจกรรม
ต่างๆของชมรม
5. หัวหน้าหน่วยงานมีการนิเทศขณะให้บริการและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ขณะ
ปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้
โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนางานให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อ
ความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถ
ติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

13 พฤศจิกายน 2563