



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๗๕๓

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ไม่พบเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในระบบบริการ/ความรวดเร็ว จำนวน ๗ เรื่อง และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ดังรายละเอียดดังนี้

เรื่องที่ ๑. ผู้รับบริการมาตรวจตามนัดที่งานทันตกรรม นัด ๘.๐๐น.เพื่อตรวจ ATK แต่ผู้รับบริการมาเลยเวลาที่กำหนด จึงมีการนัดให้มาใหม่ ซึ่งในบัตรนัดไม่มีระบุว่าตรวจ ATK ก่อน ทำให้ไม่พึงพอใจ การจัดการเบื้องต้น งานทันตกรรมได้ส่งมาพบศูนย์สันติ ได้พูดคุยอธิบายขั้นตอนการรับบริการในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-๑๙ ซึ่งผู้รับบริการเข้าใจ และรับบัตรนัดใหม่ ซึ่งเป็นการตอบสนองข้อคิดเห็นในวันเดียวกัน

เรื่องที่ ๒/๓. ญาติได้เข้ามาเสนอความคิดเห็นที่ศูนย์สันติวิธี เกี่ยวกับการประเมินผู้ป่วยซึ่งเป็นบิดามารับบริการ บิดามีอาการเหมือนเป็นลมจึงแจ้งเจ้าหน้าที่.แต่ได้รับบริการล่าช้า ศูนย์สันติวิธี ได้ให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่ญาติในกระบวนการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นการตอบสนองข้อคิดเห็นในวันเดียวกัน(๒เหตุการณ์)

เรื่องที่ ๔. ญาติโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจัดระบบบริการของคลินิกโรคเรื้อรังว่า..มาตรวจแต่ไม่ได้เข้าพบแพทย์ ศูนย์สันติวิธี ได้โทรศัพท์ให้ข้อมูลกับผู้ร้องในวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

เรื่องที่ ๕. มาตรวจตาต่อกระจก มารับยาที่ห้องยา ต้องการขอยารักษาต่อมลูกหมากโต เกสซ์ แนะนำให้มาตรวจที่ OPD จนท. OPD ส่งไปตรวจที่ห้องตาอีกครั้ง เดินไปมา แต่ได้พบแพทย์เพื่อสั่งยา ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโต ได้ทำการตอบข้อคิดเห็นที่บอร์ดลูกค้าสัมพันธ์ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

เรื่องที่ ๖/๗. จากกล่องรับความคิดเห็น ในเรื่องรอผลตรวจปัสสาวะข้ามากกว่าผลจะออก ตั้งแต่ ๗.๐๐ น.จนถึงเวลา ๑๓.๐๐น.(๒เคส) ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ศูนย์สันติวิธี ได้ทำการตอบข้อคิดเห็นที่บอร์ดลูกค้าสัมพันธ์ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

เรื่องที่ ๘. จากกล่องรับความคิดเห็น มาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน หมอตัวอ้วนๆควรพูดให้ดีๆสาเหตุพูดเสียงดัง เพื่อให้คนไข้ได้ยินชัดเจนทำให้ดูเหมือนดู การพัฒนา ผู้บริหารโรงพยาบาลเน้นการบริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นกันเองและอธิบายญาติก่อนจะพูดเสียงดังๆเพื่อให้คนไข้ได้ยิน ได้ทำการตอบข้อคิดเห็นที่บอร์ดลูกค้าสัมพันธ์ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

ทราบ

ดำเนินการ

แจ้งฝ่าย.....

อื่น ๆ.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

ถูกคำสัมภาษณ์

เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2564 มีผู้มารับบริการได้เสนอแนะแสดงความ
คิดเห็นในข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลว่า มารับบริการโดยมีการนำปัสสาวะมาตรวจที่
งานชั้นสูตรของโรงพยาบาลใช้เวลาหลายชั่วโมงในการรอรับผลตรวจ ทำให้ไม่พึงพอใจใน
การรอรับบริการ จึงเขียนข้อเสนอแนะใส่ตู้รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะไว้ ดังนั้น
ศูนย์รับเรื่องข้อเสนอแนะ จึงแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและได้ปรับปรุง
ระบบบริการของหน่วยงานดังนี้

สาเหตุเกิดจาก การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนในการส่งตรวจปัสสาวะเนื่องจากช่วงดังกล่าวมี
ปัสสาวะเข้ามาตรวจเป็นจำนวนมากเป็นของงาน NCD งาน NCD ไม่รอผลตรวจ
ปัสสาวะ ปัสสาวะอาจไปอยู่ในผู้รับบริการงาน NCD ดังนั้นจึงมีการแยกปัสสาวะของ
หน่วยอื่นๆ ไม่นำปัสสาวะไปรวมกับงาน NCD

หน่วยงานชั้นสูตร จึงได้มีการประสานงานกับงาน OPD ถ้าส่งปัสสาวะแล้วรอ
นานเกิน 1 ชั่วโมงให้ติดต่อ งานชั้นสูตร .งานชั้นสูตร เพื่อให้ด่วน เพราะตรวจปัสสาวะใช้
เวลาไม่เกิน 30 นาที

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้
โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนาให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อ
ความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถ
ติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

1 พฤศจิกายน 2564

ลูกค้าสัมพันธ์

เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565 ผู้ป่วยมายื่นบัตรตรวจตาด้วยเรื่องตามัว พยาบาลห้องตาตรวจคัดกรองเบื้องต้นพบเป็นต้อกระจก ได้ออกบัตรนัดพบจักษุแพทย์ และส่งน้ำตาเทียมให้ไปรับที่ห้องยา ที่ห้องยาผู้ป่วยแจ้งจนท.ห้องยาว่าจะขอรับยาต่อม ลูกหมากโตด้วยเนื่องจากยาหมุดก่อนนัด จนท.ห้องยาได้ เขียนรายละเอียดว่ายาคนไข้หมดและพามาพบพยาบาลที่ OPD แต่พยาบาลที่OPD บอกให้คนไข้กลับมาที่ห้องตาอีกครั้ง ทำให้คนไข้ไม่พึงพอใจที่ต้องเดินกลับมาที่ห้องตา และจะกลับบ้านโดยไม่รับยา งานเภสัชกรรมจึงระบบความเสี่ยง ศูนย์สันติรับเรื่องข้อเสนอแนะ จึงแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและได้ปรับปรุง ระบบบริการของหน่วยงานดังนี้

สาเหตุเกิดจาก การประสานขั้นตอนรับบริการในแต่ละหน่วยงานมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

งานผู้ป่วยนอกได้มีการปรับระบบการสื่อสารโดยทำกระดาดขาเน็ต เพื่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและมีการแจ้งข้อมูลเป็นรายๆในกรณีต้องการความชัดเจนมากขึ้น

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนางานให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

7 กุมภาพันธ์ 2565

ลูกค้าสัมพันธ์

เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2565 ผู้ป่วยมาตรวจทำงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และนิติเวช มาตรวจนอกเวลาราชการ พบหมอตัวอ้วนๆตรวจและรู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะคำพูดที่ไม่น่าฟัง อยากให้พูดดีๆ จึงเขียนแสดงความคิดเห็นใส่ตู้รับข้อเสนอแนะไว้ ซึ่งไม่มีชื่อสกุลและเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง ศูนย์สันติรับเรื่องข้อเสนอแนะ จึงแจ้งให้ผู้บริหารสูงสุดรับทราบในเรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร ทราบ ทางโรงพยาบาลจึงมีการพัฒนาบุคลากรดังต่อไปนี้

สาเหตุเกิดจาก พูดเสียงดังเพื่อให้คนไข้ได้ยินชัดเจนทำให้ดูเหมือนดุ

แนวทางการพัฒนาขององค์กร

1. ผู้บริหารมีการประชุมกับหัวหน้ากลุ่มงานในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์โดยให้นำนโยบายนี้แจ้งกับผู้ปฏิบัติทุกระดับ
2. ให้ทุกคนในโรงพยาบาลเป็นสมาชิกของชมรมคิดดีทำดีของโรงพยาบาล
3. นโยบายของผู้บริหาร ให้จนท.ทุกคนมีความคิดเชิงบวก

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนางานให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

29 สิงหาคม 2565