



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑ / ๗๖๐ วันที่ 1 กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง เสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานใน
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity & Transparency
Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
(MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความ
โปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

บัดนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป(เรื่อง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑
ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา
พร้อมหนังสือนี้ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ฯ ต่อไป

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายกวาดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑ / ๗๖๐ วันที่ 1 กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง เสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานใน
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity & Transparency
Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
(MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความ
โปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

บัดนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป(เรื่อง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑
ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา
พร้อมหนังสือนี้ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ฯ ต่อไป

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายกวาดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(ไตรมาสที่ ๑-๔)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. คำนิยาม

๑

๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา

๑-๓

๓..ความเห็นผู้บังคับบัญชา

๔

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(๑ ตุลาคม๒๕๖๔- ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบาง ระกำ(เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ ขณะปฏิบัติงาน	๔	A/C/๒D	๒๐.๐๐	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๐	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๑	C	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๓	๒A/๑B	๘๐.๐๐	ได้	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๘	A๓/๑B/๒C/ ๒D	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๕	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑๒.๕
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๗	๘๗.๕
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๘	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑. ผู้รับบริการมาตรวจตามนัดที่งานทันตกรรม นัด ๘.๐๐น. เพื่อตรวจ ATK แต่ผู้รับบริการมาเลยเวลาที่กำหนด จึงมีการนัดให้มาใหม่ ซึ่งในบัตรนัดไม่มีระบุว่าตรวจ ATK ก่อน ทำให้ไม่พึงพอใจ	ขาดการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร	-เพิ่มรายละเอียดในบัตรนัดให้ชัดเจน -ให้ข้อมูลที่สำคัญกับผู้รับบริการ
๒/๓. ญาติพาบิดามาใช้บริการ บิดามีอาการเหมือนเป็นลมจึงแจ้งเจ้าหน้าที่. แต่ได้รับการล่าช้า (อุบัติการณ์ ๒ เรื่อง)	ขาดทักษะในการประเมินผู้ป่วย	-Training -จัดทำแนวทางการประเมินผู้ป่วย -นิเทศโดยหัวหน้างาน
๔. ญาติโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจัดระบบบริการของคลินิกโรคเรื้อรังว่า..มาตรวจแต่ไม่ได้เข้าพบแพทย์	ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	-ประชาสัมพันธ์ให้ญาติและผู้ป่วยทราบเป็นระยะๆ ในการให้บริการ -สอบถามความต้องการเรื่องพบแพทย์ ขณะมีการซักประวัติ -ได้โทรศัพท์กลับไปชี้แจงให้ญาติเข้าใจในระบบบริการช่วงสถานการณ์โควิด

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๕. มาตรวจตาต่อกระจก มารับยาที่ห้องยา ต้องการขอยารักษาต่อมลูกหมากโต เกสซ์ แนะนำให้มาตรวจที่ OPD จนท. OPD ส่งไปตรวจที่ห้องตาอีกครั้ง เดินไปมา แต่ได้พบแพทย์เพื่อสั่งยา ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโต ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโต	ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	-เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติ พุดคุยเกี่ยวกับโรคที่มีอยู่ -มีการส่งข้อมูลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานที่ดีมีคุณภาพ
๖/๗. รอผลตรวจปัสสาวะตั้งแต่ ๗.๐๐ น. จนถึงเวลา ๑๓.๐๐ น. (๒ เคส)	สิ่งส่งตรวจปนกับงาน อื่นๆ ทำให้ล่าช้า	-จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/แยกสิ่งส่งตรวจเป็นงานๆ เพราะบางหน่วยรอได้ บางหน่วยเร่งด่วน

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

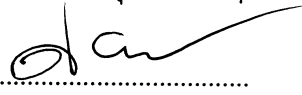
เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
มาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน หมอตัวอ้วนๆ ควรพูดให้ดีๆ	พูดเสียงดังเพื่อให้คนไข้ได้ยินชัดเจน ทำให้ดูเหมือนดู	เน้นการบริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นกันเองและอธิบายญาติก่อนจะพูดเสียงดังๆ เพื่อให้คนไข้ได้ยิน

๑. ปัญหา/อุปสรรค

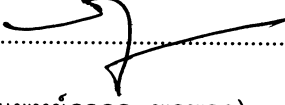
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน.....

 (นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)
 พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ลงชื่อ.....

 (นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ