



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๒.๓๑๑/...๒๓๕

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕ ไม่พบเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในระบบบริการ/ความรวดเร็ว จำนวน ๓ เรื่อง

เรื่องที่ ๑ ญาติได้เข้ามาเสนอความคิดเห็นที่ศูนย์สันติวิธี เกี่ยวกับการประเมินผู้ป่วยซึ่งเป็นบิดามารับบริการ บิดามีอาการเหมือนเป็นลมจึงแจ้งเจ้าหน้าที่ แต่ได้รับบริการล่าช้า ศูนย์สันติวิธี ได้ให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่ญาติในกระบวนการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นการตอบสนองข้อคิดเห็นในวันเดียวกัน

เรื่องที่ ๒ ญาติโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจัดระบบบริการของคลินิกโรคเรื้อรังว่า..มาตรวจแต่ไม่ได้เข้าพบแพทย์ ศูนย์สันติวิธี ได้โทรศัพท์ให้ข้อมูลกับผู้ร้องในวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

เรื่องที่ ๓ จากกล่องรับความคิดเห็น ในเรื่องรอผลตรวจปีสภาวะซ้ำมากกว่าผลจะออก ตั้งแต่ ๗.๐๐ น. จนถึงเวลา ๑๓.๐๐ น. (๒ เคส) ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ศูนย์สันติวิธี ได้ทำการตอบข้อคิดเห็นที่บอร์ดลูกค้าสัมพันธ์ ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

(นายภูวตล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

< รายชื่อโทร



096-272



โทร

0965516342

รายชื่อใหม่

เพิ่มไปยังรายชื่อผู้ติดต่อที่มีอยู่

เพิ่มไปยังรายชื่อ

รายชื่อโทร 1/40

< รายละเอียด



ข้อความ



โทร

0965516342

รายชื่อใหม่

คลิกไปยังรายชื่อผู้ติดต่อที่มีอยู่

ไปยังรายชื่อผู้ติดต่อ

ลูกค้าสัมพันธ์

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 เพื่อให้ด่วน เพราะตรวจปัสสาวะใช้
เวลาไม่เกิน 30 นาที

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้
โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนาให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อ
ความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถ
ติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

1 พฤศจิกายน 2564