



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/.....๒๕๖๑

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ ไม่พบเรื่องข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ ครั้ง และเรื่องภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load) จำนวน ๑๐ ครั้ง ดังรายละเอียดดังนี้

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

มารับบริการนอกเวลาราชการที่ห้องฉุกเฉิน พบพยาบาลและเจ้าหน้าที่พูดไม่ประทับใจ จึงลงในเฟสของโรงพยาบาล จำนวน ๒ ครั้ง จากสาเหตุ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรักษาด้วยน้ำเสียงไม่นุ่มนวล แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอบคุณ และแจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเน้นย้ำการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

ประเภทบริการ : ภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load)

จากการบันทึกของเวรตรวจการณ์การพยาบาล พบว่าบุคลากรปฏิบัติงานที่มากเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load) จำนวน ๑๐ ครั้ง จากสาเหตุ ผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีภาวะฉุกเฉิน แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ปฏิบัติตามแนวทางการเรียกอัตรากำลังสำรองของหน่วยงาน ได้แก่ เรียกพยาบาลจากงานผู้คลอดงานผู้ป่วยใน บางวันเรียกอัตรากำลังของหน่วยงานขึ้นมาปฏิบัติงานและบันทึกขอค่าตอบแทน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

ทราบ

ดำเนินการ

แจ้งฝ่าย.....

อื่น ๆ..... อนาคต / นวัตกรรม

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ