



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/.../๑๓๓

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๖ ไม่พบเรื่องข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ ครั้ง ระบบบริการ จำนวน ๓ ครั้ง และ เรื่องภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load) จำนวน ๒๓ ครั้ง ดังรายละเอียดดังนี้

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

มารับบริการนอกเวลาราชการที่ห้องฉุกเฉิน พบพยาบาลและเจ้าหน้าที่พูดไม่ประทับใจ จึงลงในแฟสบุ๊คของโรงพยาบาล จำนวน ๒ ครั้ง และมารับบริการงานชั้นสูตกร จนท.แสดงกิริยาไม่เหมาะสม จึงเขียนเสนอแนะใส่ตู้รับร้องเรียน ๑ ครั้ง จากสาเหตุ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรักษาด้วยน้ำเสียงไม่นุ่มนวล แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอบคุณ และแจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเน้นย้ำการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

ประเภทบริการ : ระบบบริการ

หญิงตั้งครรภ์มารับบริการเพื่อนำใบส่งต่อไปรักษาต่อที่รพ.พุทธชินราชฯ จนท.เรียกชกประวัติไม่พบปรับปรุงโดยงานแม่และเด็กประสานงานผู้ป่วยนอก ถ้าเป็นหญิงตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยงให้แจ้งงานผู้คลอดผู้ป่วยจิตเวช นอนสังเกตอาการที่งานER แล้วหนีกลับบ้าน ปรับปรุงโยเน้นให้ญาติเห็นความสำคัญในการเฝ้าผู้ป่วย พิจารณาการผูกยึดผู้ป่วยผู้ป่วยอุบัติเหตุรถยนต์ แพทย์สั่งLS-Support แต่กายภาพไม่มีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยจะนัดให้มารับวันหลัง ผู้ป่วยไม่พอใจ จึงไว้วางใจปรับปรุงโดย พูดคุยกับผู้ป่วยเรื่องสิ่งของมาให้ด้วย หรือจะสะดวกไปรักษาต่อที่รพ.พุทธฯ และเพิ่มStock ของงานกายภาพบำบัด

ประเภทบริการ : ภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load)

จากการบันทึกของเวรตรวจการณการพยาบาล พบว่าบุคลากรปฏิบัติงานที่มากเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load) จำนวน ๒๓ ครั้ง จากสาเหตุ ผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีภาวะฉุกเฉิน แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ปฏิบัติตามแนวทางการเรียกอัตรากำลังสำรองของหน่วยงาน ได้แก่ เรียกพยาบาลจากงานผู้คลอดงานผู้ป่วยใน บางวันเรียกอัตรากำลังของหน่วยงานขึ้นมาปฏิบัติงานและบันทึกขอค่าตอบแทน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

- ทราบ
- ดำเนินการ
- แจ้งฝ่าย.....
- อื่น ๆ.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/พ.๑๖

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเชิงสถิติ บน website ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ กำหนดให้ส่วนราชการ จะต้องสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) MOIT ๑๐ นั้น

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติบน website ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการบุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

อนุญาต

(นายภูวตล พอพวค)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ