สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. คำนิยาม	๑
๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา	๑-๓
๓..ความเห็นผู้บังคับบัญชา	๓

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ตุลาคม๒๕๖๕- มีนาคม ๒๕๖๖)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ(เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจนิเทศการพยาบาล	๑๐	A ๖ ครั้ง B ๔ ครั้ง	๘๓.๓๓	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๒	C ๒ ครั้ง	๑๖.๖๗	ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	๐	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๑๒	A ๖ ครั้ง B ๔ ครั้ง C ๒ ครั้ง	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๖	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๒	๑๖.๖๗
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๐	๐
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
ภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load)	๑๐	๘๓.๓๓
- อื่นๆ		
รวม	**๑๒**	**๑๐๐**

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
มารับบริการนอกเวลาราชการที่ห้องฉุกเฉิน พบพยาบาลและเจ้าหน้าพูดไม่ประทับใจ จึงลงในเฟสของโรงพยาบาล จำนวน ๒ ครั้ง	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรักษาด้วยน้ำเสียงไม่นุ่มนวล	-ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอบคุณ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเน้นย้ำการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

ประเภทบริการ : ภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load)

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
จากเวรตรวจการณ์การพยาบาล พบว่า บุคลากรปฏิบัติงานที่มากเกินเกณฑ์มาตรฐาน(work Load)	ผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีภาวะฉุกเฉิน	-ปฏิบัติตามแนวทางการเรียกอัตรากำลังสำรองของหน่วยงาน ได้แก่ เรียกพยาบาลจากงานผู้คลอด งานผู้ป่วยใน -บางวันเรียกอัตรากำลังของหน่วยงานขึ้นมาปฏิบัติงานและบันทึกขอค่าตอบแทน

ปัญหา/อุปสรรค

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

-จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

-ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โรงพยาบาลบางระกำ

ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖

เดือน	ประเภท		จำนวน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ในระหว่างการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	สรุปการแก้ไขปัญหา
	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ					
ต.ค.	๕	๐	๕	๕	-	-	-
พ.ย.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
ธ.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
ม.ค.	๕	๐	๕	๕	-	-	-
ก.พ.	๒	๐	๒	๒	-	-	-
มี.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
เม.ย.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
พ.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
มิ.ย.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
ก.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
ส.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
รวม	**๑๒**	**๐**	**๐**	**๑๒**	-	-	-

.....

นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี ผู้สรุป

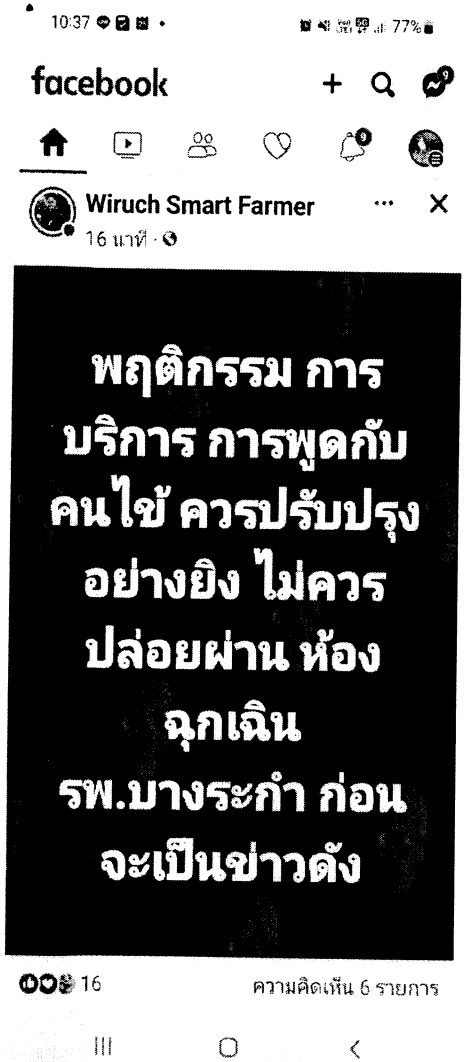
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

.....

นายภูวดล พลพวก

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ



ขอขอบคุณท่านผู้บริหาร
รพ.บางระกำที่สอบถามมาคับ
ถึงพฤติกรรม พยาบาลสาวใหญ่ ท่านนั้นคับ ประชาชน
อ.บางระกำ หวังว่าพฤติกรรมการบริการ ของ เจ้าหน้าทีรพ.จะดีขึ้น
สร้างความสุขทางใจไปด้วยกันกับผู้เข้ารับบริการ ขอบคุณเจ้าที่
ในส่วนที่ดีมากๆก็มีคับ ขอบคุณครับ

21 1 ความคิดเห็น

Wiruch Smart Farmer รู้สึกขอบคุณที่ **โรงพยาบาลบางระกำ จ.พิษณุโลก**
15 นาที · อำเภอบางระกำ ·

#2วันผ่านมา...(ห้องฉุกเฉิน)
บรรยากาศและการบริการ
ดีขึ้นมากๆ พยาบาลทักทายผู้เข้ารับบริการแนะนำดี ดูอบอุ่นขึ้น รวดเร็ว การสะท้อนปัญหาบ่อยๆ(ขอให้ทุกท่านที่เจอการบริการที่ไม่ดีช่วยกันส่งเสียงดังๆ) จะนำไปสู่การบริการที่ดี สุขใจทั้งผู้เข้ารับบริการและให้บริการ
#ขอบคุณท่านผู้บริหารที่รับฟังและแก้ไขให้ดีขึ้นครับ..(พยาบาล