บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑ / ๗๖๐ **วันที่** 1 กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง เสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

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

บัดนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป(เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ฯ ต่อไป

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี))
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายภูวดล พลพวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑ / ๗๖๐ **วันที่** 1 กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง เสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

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

บัดนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป(เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ฯ ต่อไป

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี))
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายภูวดล พลพวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(ไตรมาสที่ ๑-๔)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา 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)	ระดับข้อร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ(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.เพื่อตรวจATK แต่ผู้รับบริการมาเลยเวลาที่กำหนด จึงมีการนัดให้มาใหม่ ซึ่งในบัตรนัดไม่มีระบุว่าตรวจATK ก่อน ทำให้ไม่พึงพอใจ	ขาดการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร	-เพิ่มรายละเอียดในบัตรนัดให้ชัดเจน -ให้ข้อมูลที่สำคัญกับผู้รับบริการ
๒/๓.ญาติพาบิดามารับบริการ บิดามีอาการเหมือนเป็นลมจึงแจ้งเจ้าหน้าที่.แต่ได้รับบริการล่าช้า (อุบัติการณ์ ๒ เรื่อง)	ขาดทักษะในการประเมินผู้ป่วย	-Training -จัดทำแนวทางการประเมินผู้ป่วย -นิเทศโดยหัวหน้างาน
๔.ญาติโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจัดระบบบริการของคลินิกโรคเรื้อรังว่า..มาตรวจแต่ไม่ได้เข้าพบแพทย์	ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	-ประชาสัมพันธ์ให้ญาติและผู้ป่วยทราบเป็นระยะๆในการให้บริการ -สอบถามความต้องการเรื่องพบแพทย์ขณะมีการซักประวัติ -ได้โทรศัพท์กลับไปชี้แจงให้ญาติเข้าใจในระบบบริการช่วงสถานการณ์โควิด

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๕. มาตรวจตาต้อกระจก มารับยาที่ห้องยา ต้องการขอยารักษาต่อมลูกหมากโต เภสัช แนะนำให้มาตรวจที่OPD จนท. OPD ส่งไปตรวจที่ห้องตาอีกครั้ง เดินไปมา แต่ได้พบแพทย์เพื่อสั่งยา ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโตผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโต	ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	-เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติพูดคุยเกี่ยวกับโรคที่มีอยู่ -มีการส่งข้อมูลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานที่ดีมีคุณภาพ
๖/๗.รอผลตรวจปัสสาวะตั้งแต่๗.๐๐น. จนถึงเวลา๑๓.๐๐น.(๒เคส)	สิ่งส่งตรวจปนกับงานอื่นๆทำให้ล่าช้า	-จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/แยกสิ่งส่งตรวจเป็นงานๆ เพราะบางหน่วยรอได้ บางหน่วยเร่งด่วน

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
มาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน หมอตัวอ้วนๆควรพูดให้ดีๆ	พูดเสียงดังเพื่อให้คนไข้ได้ยินชัดเจนทำให้ดูเหมือนดุ	เน้นการบริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นกันเองและอธิบายญาติก่อนจะพูดเสียงดังๆเพื่อให้คนไข้ได้ยิน

๑. **<u>ปัญหา/อุปสรรค</u>**

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

<u>แนวทางแก้ไขปัญหา</u>

-จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

-ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบางระกำ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2566
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ ตำบลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
วัน/เดือน/ปี : ..... 28 ธันวาคม 2565.....
(ระยะเวลาที่ต้องการเผยแพร่กรณีต้องการให้ข้อมูลแสดงอยู่ตลอดไม่ต้องระบุวันสิ้นสุด)
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (MOIT 2 ข้อ 16)
.....
รายละเอียดข้อมูล :
1. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

.....

หมายเหตุ : ขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
(นายมนูญ เรืองหน่าย)	(นายเกิดชัย เครือยา)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศ
วันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565	วันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายวีรวัฒน์ เพ็ชรคง)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน
วันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565