

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระก้า จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระก้า จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. คำนิยาม	๑
๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา	๑-๓
๓.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา	๔
๔.ความเห็นผู้บังคับบัญชา	๔

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ
หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
(ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)	๔	C	๕๗.๑๔	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๑ (สภา กาแฟ)	B	๑๔.๒๙	ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๒	B	๒๘.๕๗	ได้	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	๐	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๐	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑๔.๒๘
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๖	๘๕.๗๑
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๗	๑๐๐

ประเภทบริการ

ด้านระบบบริการ/ความรวดเร็ว

๑. คัดกรองผู้ป่วยไม่ถูกต้องควรไปที่ห้องฉุกเฉินแต่มานั่งรอรับบริการที่OPDนอกเวลาราชการ

สาเหตุ ขาดการคัดกรองเบื้องต้นที่งานOPD

การแก้ไข กำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนในการคัดแยกประเภทผู้ป่วยโดยใช้หลักESI ๕ ระดับ

๒ มีผู้ป่วยรอตรวจจากเวรเช้าค้างมารอตรวจเวรบ่าย จำนวน ๑๐ ราย และบางรายรอผลเลือดเป็นเวลานาน

สาเหตุ เป็นผู้ป่วยที่รอผลเลือดที่ต้องใช้เวลาในการตรวจและบางวันมีแพทย์ออกตรวจที่OPD ไม่ครบทั้ง๔ ห้อง

การแก้ไข

ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติเป็นระยะๆถึงสาเหตุของการมีแพทย์ตรวจน้อยและจากการรอผลตรวจเลือดที่ต้องรอเวลาในการตรวจเลือด

๓. ไม่แนะนำในการฉีดตัวลดไข้ในเด็ก ให้ญาติฉีดตัวเอง

สาเหตุ มีผู้ป่วยฉุกเฉินมารับบริการหลายรายในช่วงเวลาเดียวกัน

การแก้ไข มอบหัวหน้างานในการนิเทศกำกับการทำงานตามมาตรฐานการพยาบาล

๔. ญาติผู้ป่วยไม่พอใจว่าทีมรักษาพยาบาลส่งตัวไปรักษาล่าช้า

สาเหตุ เป็นเคสอุบัติเหตุ ออกไปรับEMSและใส่ET.Tube ขอไปรักษาโรงพยาบาลเอกชนแต่เอกชนไม่รับต้องส่งไปโรงพยาบาลพุทธชินราชฯ

การแก้ไข มีการให้ข้อมูลและการสื่อสารที่ดีทั้ง ๒ ฝ่าย

๕. สงสัยเรื่องรหัสคิวตัวอักษร A และ N

สาเหตุ เรื่องการสื่อสาร

การแก้ไข ได้ชี้แจงเมื่อผู้รับบริการโทรศัพท์มาสอบถามและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ

ความหมายของรหัสคิว

๖. ไม่พึงพอใจในระบบบริการและพฤติกรรมคำพูดของเจ้าหน้าที่

สาเหตุ การให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนในการสื่อสาร

การแก้ไข แจ้งหัวหน้างานรับทราบและเน้นการให้บริการที่ดี

ปัญหา/อุปสรรค

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

-จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
(ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	-

ปัญหา/อุปสรรค

๑.ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำน้อย

แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำให้มากขึ้น

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ



คำสั่งโรงพยาบาลบางระกำ

ที่/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่โรงพยาบาลบางระกำ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการมารับบริการ และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใสในการดำเนินงานต่างๆ โรงพยาบาลบางระกำจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

ทีมดำเนินงาน

1. ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

2. ผู้มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- | | | | |
|-----------------|-------------|----------------------------|---------------------|
| 1. นางเดือนรุ่ง | อุ่นใจดี | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | ประธาน |
| 2. น.ส.กนิษฐา | พุ่มอยู่ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 3. นางถนอม | ป้อมกสันต์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 4. นางดาวรุ่ง | สุทธิรัตน์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 5. นางจารุวรรณ | บุญฉวีวัฒน์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 6. น.ส.สิริพร | ตันทาร์กษ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 7. นางนวรรณ์ | ชุดิปัญญารณ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 8. นางอรอุมา | ราชะพรัง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 9. นางวรรณา | นุชสวัสดิ์ | เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ | กรรมการ |
| 10. น.ส.กชพรรณ | ศรีท้วม | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 11. น.ส.ราศรี | สุขจะนัน | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |

2.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

- | | | | |
|---------------|------------|------------------------------------|---------------------|
| 1. นายมนูญ | เรืองหน่าย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | ประธาน |
| 2. น.ส.กนิษฐา | พุ่มอยู่ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 3. นางบุญเกิด | ปาพันธ์ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน /
ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
พิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ
รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒


นายภูวดล พลพวก

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ