



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๒.๓๐๕ / ๔๖

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓

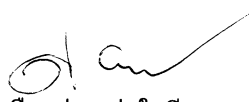
เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามที่ โรงพยาบาลบางระกำ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์สันติวิธี ตามคำสั่งที่ ๑๓๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

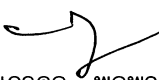
บัดนี้คณะกรรมการดังกล่าว ได้ดำเนินการกำกับติดตาม ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ พบเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๙ เรื่อง สามารถยุติได้ทุกเรื่อง และไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมหนังสือนี้ คณะกรรมการฯ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ช่วง ไตรมาส ๑-๒ รายละเอียดซึ่งได้แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ


(นายเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต


(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

(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..ความเห็นผู้บังคับบัญชา

๔

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(๑ ตุลาคม๒๕๖๒- ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระก้า (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ขณะ ปฏิบัติงาน	๔	๑B/๓C		ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระก้า/สภากาแฟ	๑	I		ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๔	๒ C ๑ G ๑ D		ได้	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๘	๗ C ๑b	๐	ได้	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑/๑	C I	๐	ได้	-
	รวม	๑๙	๒ B ๑๓ C ๑ D ๑ G ๒ I			

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๓	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๗	๓๖.๘๕
การรักษา	๓	๑๕.๗๘
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๙	๔๓.๓๓
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๙	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ บริการเหมือนไม่เต็มใจในการ ให้บริการ ในหน่วยงานที่ให้บริการ ๑.๑ งานผู้ป่วยนอก ๑.๒ งานชั้นสูตร ๑.๓ งานทันตกรรม ๑.๔ องค์กรแพทย์	-เป็นเรื่องการสื่อสารใน ระบบบริการที่ไม่เข้าใจ ตรงกัน -ผู้ป่วยมีปริมาณมากแต่ บุคลากรมีจำกัดทำให้เร่งรีบ ในการให้บริการ -ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ ให้บริการ -ความเหนื่อยล้าในการ ปฏิบัติงานที่เกินกำหนดของ วันพัก	-ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการของทุกจุดบริการ -จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับ ภาระงาน -ผู้บริหารเน้นการให้บริการด้วย หัวใจบริการ -ให้ทุกคนในโรงพยาบาลเป็น สมาชิกชมรมคิดดี ทำดี และทำ ผู้ป่วยจกกรมเพื่อพฤติกรรม บริการที่ดี

ประเภทบริการ : การรักษา

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.มาAdmit ขอไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่น ผู้ป่วยมีอาการทรุดลง ๒.มารักษาที่โรงพยาบาลแล้วอาการไม่ทุเลาจึงกลับมารักษาใหม่ พบปัญหาการส่งตัวล่าช้า ๓.การรักษาใช้เลือดออกผู้ป่วยมีอาการทรุดลง	-การปฏิบัติตามCPGไม่เหมาะสม -เป็นโรคที่พบได้น้อยในโรงพยาบาลชุมชน -ผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงแล้วไม่มาโรงพยาบาล	-พินิจด้านคลินิกพบทวนการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มโรค MI/Hyperthyroid Storm/DHF -จัดทำCPG ในการดูแลผู้ป่วยโดยสหวิชาชีพ -กำหนดแนวทางในการส่งต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลของรัฐและอื่นๆ -ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.ผู้ป่วยนั่งรอรับยาโดยไม่ได้นำใบนำทางมาเข้าใจว่าพยาบาลจะนำมาให้ห้องยาเอง ๒.มารับบริการที่คลินิกโรคเรื้อรัง มีอาการปวดสะโพกปวดขา แพทย์ให้กดคิวใหม่เพื่อให้มาตรวจที่งานOPD ๓.มาล้างแผลห้องฉุกเฉินตั้งแต่เวลา๘.๐๐น-๘.๔๕ น. ไม่เรียกรับบริการจึงไม่รอทำแผล ๔.มีผู้รับบริการร้องทุกข์๑๑๑๑ มีข้อเสนอคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการนัดรับยาของโรงพยาบาลเพื่อลดความแออัด ๕.ญาติมาสแกนบัตรนัดเวลา๐๕.๑๕น.แล้วกลับบ้านไปรับผู้ป่วยมาเวลา๖.๔๐น.มาสแกนคิวที่ห้องLab เจ้าหน้าที่เจาะเลือดให้ไปต่อท้ายเพราะเรียกข้ามไปแล้ว ๖.ห้องทันตกรรมนัดผู้ป่วยทำฟันตอนเย็นที่ไม่ได้เปิดให้บริการ ๗.มารับบริการนอกเวลาราชการ นำใบนำนางใส่ตะกร้าเป็นคนแรกแต่พยาบาลเรียกซักประวัติท่านอื่น๔-๕คนรู้สึกไม่พอใจคิดว่า การให้บริการไม่เป็นไปตามคิว	-ขาดการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ -ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	-ทุกหน่วยงานติดขั้นตอนการบริการให้ผู้รับบริการรับทราบ เช่นงานห้องฉุกเฉิน ติดป้าย เรื่องการทำแผล ฉีดยา ให้มาในเวลา๘.๐๐น.-๑๕.๐๐น. เป็นต้น -มีการประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการเป็นระยะๆเพื่อการสื่อสารให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน -มีการประชาสัมพันธ์ (จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/พูดประชาสัมพันธ์)ให้กับผู้รับบริการที่รอรับยาเข้าใจระบบ Smart Queue สามารถบริหารจัดการเวลาในการรอรับยาได้และมีระบบให้ผู้ป่วยแจ้งความจำนงค์ต่อรับยาช่วงเวรบาย (๑๖.๓๐ – ๒๐.๓๐ น.) -มีระบบการตรวจทานบัตรนัดของทุกหน่วยงานก่อนให้ผู้รับบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๘.ญาติพาผู้ป่วยโรคเรื้อรังมาตรวจตรวจพบไวรัสตับอักเสบ C และนัดให้มาตรวจตามนัดเมื่อมารับบริการตามนัดแพทย์ที่คลินิกโรคเรื้อรังให้มายื่นบัตรตรวจใหม่และแพทย์ที่ตรวจใหม่ออกใบส่งตัวให้ไปโรงพยาบาลพุทธชินราช เสนอแนะว่าควรส่งตัวตั้งแต่ครั้งแรกที่พบหรือแพทย์คนที่๒แล้วไม่ควรพบแพทย์คนที่๓		ปรับระบบการตรวจของแพทย์สามารถออกใบรับรองแพทย์หรือใบReferได้ที่ผู้ป่วยมารับบริการในวันนั้นๆ

๑. ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบางระก้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี
โรงพยาบาลบางระก้า จังหวัดพิษณุโลก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.หน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระก้า

๒.ระยะเวลารายงาน : รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม๒๕๖๒-๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน:

๓.๑ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระก้า

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระก้า	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๓.๒ การจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระก้า

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระก้า	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๓.๓ เรื่องอื่นๆ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระก้า	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

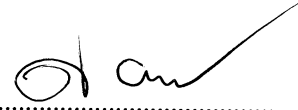
๔. สรุปจำนวนเรื่องที่ร้องเรียน: ๐ เรื่อง

๕.ปัญหา/อุปสรรค : ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากโรงพยาบาลบางระก้าได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมและจริยธรรมภายในอย่างสม่ำเสมอ

๖. แนวทางการปรับปรุง:

ข้อเสนอแนะ : ควรสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับในการสร้างกลไกการป้องกันทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการ การทำงานของหน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ผู้สรุปรายงาน.....



(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

.....



(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ