



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๒.๓๐๕ / ๖๑๓

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามที่ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลบางระกำ ได้มีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment : EB ๑๖) ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๗ การจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การเปิดเผยข้อมูล และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ตาม แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ นั้น

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลบางระกำ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงาน ผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งทางคณะกรรมการฯ ได้จัดทำสรุปผล การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดซึ่งได้แนบมาพร้อม หนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ

(นายเดียนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายอุทล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

(ไตรมาสที่ ๑-๔)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระก้า จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและความสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง 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- ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(ไตรมาสที่ ๑-๔) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ขณะ ปฏิบัติงาน	๒	๒ B	๖.๘๙	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๑	๑ I	๓.๔๕	ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๒	๒ C	๖.๘๙	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๒	๑ C/๑F	๖.๘๙	ได้	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๒๐	๒๐ C	๖๘.๙๗	ได้	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑/๑	๑ I/๑ C	๖.๘๙	ได้	-
	รวม	๒๙	๒ B ๒๔ C ๑ F ๒ I			

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๓	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๗	๒๔.๑๔
การรักษา	๓	๑๐.๓๔
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๑๘	๖๒.๐๗
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๑	๓.๔๕
รวม	๒๙	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	-ทีมนำด้านคลินิกทบทวนการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มโรค 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 นำใบนำนางใส่ตะกร้าเป็นคนแรกแต่พยาบาลเรียกชั่งประวัติท่านอื่น๔-๕คนรู้สึกไม่พอใจคิดว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามคิว	-ขาดการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ -ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	-ทุกหน่วยงานติดขั้นตอนการบริการให้ผู้รับบริการรับทราบ เช่น งานห้องฉุกเฉิน ติดป้าย เรื่องการทำแผล ฉีดยา ให้มาในเวลา๘.๐๐น.-๑๕.๐๐น. เป็นต้น -มีการประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการเป็นระยะๆเพื่อการสื่อสารให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน -มีการประชาสัมพันธ์ (จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/พูดประชาสัมพันธ์) ให้กับผู้รับบริการที่รอรับยาเข้าใจระบบ Smart Queue สามารถบริหารจัดการเวลาในการรอรับยาได้และมีระบบให้ผู้ป่วยแจ้งความจำนงค์ต่อรับยาช่วงเวรบ่าย (๑๖.๓๐ – ๒๐.๓๐ น.) -มีระบบการตรวจทานบัตรนัดของทุกหน่วยงานก่อนให้ผู้รับบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๘.ญาติพาผู้ป่วยโรคเรื้อรังมาตรวจตรวจพบไวรัสตับอักเสบบี และนัดให้มาตรวจตามนัดเมื่อมารับบริการตามนัดแพทย์ที่คลินิกโรคเรื้อรังให้มายื่นบัตรตรวจใหม่และแพทย์ที่ตรวจใหม่ออกใบส่งตัวให้ไปโรงพยาบาลพุทธชินราช เสนอแนะว่าควรส่งตัวตั้งแต่ครั้งแรกที่พบหรือแพทย์คนที่๒แล้วไม่ควรพบแพทย์คนที่๓ ๙.มาตรวจที่OPD มีแพทย์ออกตรวจคนเดียวทำให้รอรับบริการตรวจนาน		ปรับระบบการตรวจของแพทย์สามารถออกใบรับรองแพทย์หรือใบReferได้ที่ผู้ป่วยมารับบริการในวันนั้นๆ -จัดแพทย์จากจุดอื่นมาให้บริการทดแทนแพทย์ที่ขาดไป

๑. ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาล

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบางระก้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(ไตรมาสที่ ๑-๔)

ศูนย์สันติวิธี
โรงพยาบาลบางระก้า จังหวัดพิษณุโลก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.หน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระก้า

๒.ระยะเวลารายงาน : รอบ ๑๑ เดือน (๑ ตุลาคม๒๕๖๒-๒๕ สิงหาคม 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)

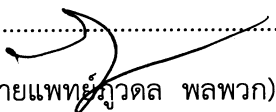
หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

.....


(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ