



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๑๐๒๔

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำ ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๖ – สิงหาคม ๒๕๖๗ ไม่พบเรื่องข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ ครั้ง ระบบบริการ จำนวน ๔ ครั้ง และ เรื่องอื่นๆ ได้แก่ การปฏิเสธการรักษา จำนวน ๒ ครั้ง ผู้ป่วยไว้วางใจ ไม่ให้ความร่วมมือในการเอกซเรย์ พุดจาไม่สุภาพ จำนวน ๑ ครั้ง ดังรายละเอียดดังนี้

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

ญาติมารับบริการตีผู้ป่วยใน พบพยาบาลพูดไม่ประทับใจ พุดจาหยาบคาย พุดจาไม่เคยให้กำลังใจคนป่วย หมอใหญ่กับพยาบาลให้ข้อมูลไม่ตรงกัน จ้างร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ ๑ ราย สาเหตุพยาบาลพูดกับญาติด้วยน้ำเสียงไม่นุ่มนวล ผู้ฟังเกิดความรู้สึกไม่ดี (เหมือนไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย) แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอบคุณ และแจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเน้นย้ำการใช้คำพูดที่นุ่มนวลการใช้คำพูดที่นุ่มนวล, จัดอบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ ๑ ครั้ง

ประเภทบริการ : ระบบบริการ

ผู้ป่วยไม่รอตรวจ /ญาติไม่พึงพอใจระบบบริการ รอนาน ผู้ป่วยมาตรวจทำงานผู้ป่วยนอกช่วงรอยต่อเวรป่วย เจาะเลือดรอผลตรวจนาน ไม่พึงพอใจ ๑ ราย ผู้ป่วยมาตรวจทำงานผู้ป่วยนอกได้รับการตรวจจนป่วย และให้รอผลตรวจเลือด เอกซเรย์นาน จนถึงช่วงเวรป่วย ๑ รายสาเหตุจาก ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกมีจำนวนมาก พบปัญหาในวันที่มีแพทย์ออกตรวจน้อย ญาติผู้ป่วยมารับยาแทน รอนาน ๑ ราย แนวทางแก้ไขและปรับปรุง จัดระบบบริการ โดยกำหนดให้มีแพทย์ออกตรวจ อย่างน้อยวันละ ๓ ห้อง เปลี่ยนนัดผู้ป่วยรายวัน และประชาสัมพันธ์การรับบริการและระยะรอคอย เป็นระยะๆ ด้วยวาจา และผ่านจอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๗ ไม่พบการร้องเรียนเรื่องรอนานที่งานผู้ป่วยนอก เนื่องจากมีแพทย์ออกตรวจ ๔-๕ ห้องทุกวัน พบผู้ป่วยอุบัติเหตุเล็กน้อย รอนานในช่วงวันหยุด เป็นช่วงที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินพร้อมกันหลายคนในห้องฉุกเฉิน ทำให้ไม่รอตรวจ ๑ ราย ได้ติดต่อญาติให้พาผู้ป่วยกลับมารักษาแล้ว

ประเภทบริการ : อื่นๆ

ญาติปฏิเสธการรักษา ได้แก่ ขอไปรักษารพ.แม่ข่าย ๑ ราย ขอกลับบ้าน เนื่องจากต้องดูแลบุตรที่บ้านอีกคน ๑ ราย ผู้ป่วยอุบัติเหตุ ไหวยวาย ไม่ให้ความร่วมมือในการเอกซเรย์ พุดจาไม่สุภาพ ต่อว่าเจ้าหน้าที่ ๑ ราย สาเหตุ ผู้ป่วยมีประวัติการรักษาที่รพ.แม่ข่าย มีภาระดูแลบุตรที่บ้าน มีอาการคล้ายคนเมาสุรา แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ให้ข้อมูลเรื่องความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ชี้แจงผลเสียของการปฏิเสธการรักษา แจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลระหว่างเอกซเรย์ เพื่อดูแลความปลอดภัยเจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

☒ ทราบ

☒ ดำเนินการ

☐ แจ้งฝ่าย.....

☐ อื่น ๆ.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๑๐๒๓

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเชิงสถิติ บน website ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๑ เดือน กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) MOIT ๑๐ นั้น

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติบน website ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการบุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

นางสาวชพรรณ ศรีท้วม

(นางสาวชพรรณ ศรีท้วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

☐ทราบ

☒ดำเนินการ

☐แจ้งฝ่าย.....

☐อื่น ๆ.....

(นายภูวดล พลพวง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ