

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระก้า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและความสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

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

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตุลาคม ๒๕๖๖- สิงหาคม ๒๕๖๗)

สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจניתศการพยบาล	๖	A ๒ ครั้ง C ๔ ครั้ง	๗๕.๐๐	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๒	B ๒ ครั้ง	๒๕.๐๐	ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	๐	-
๖	ศูนย์เรื่องราวง้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๘	A ๒ ครั้ง B ๒ ครั้ง C ๔ ครั้ง	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๗	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑๒.๕๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๔	๕๐.๐๐
- อื่นๆ	๓	๓๗.๕๐
รวม	๖	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
ญาติมารับบริการติดผู้ป่วยใน พบพยาบาล พุดไม่ประทับใจ พุดจาหยาบคาย พุดจาไม่เคยให้กำลังใจคนป่วย หมอใหญ่กับพยาบาลให้ข้อมูลไม่ตรงกัน หมอใหญ่จะให้ออก พยาบาลมาบอกว่าออกไม่ได้ เพราะยาฆ่าเชื้อยังไม่ครบ จึงร้องเรียนในเว็บไซต์ โรงพยาบาลบางระกำ ๑ ราย	พยาบาลพุดกับญาติด้วย น้ำเสียงไม่นุ่มนวล ผู้ฟังเกิดความรู้สึกไม่ดี (เหมือนไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย)	-ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอบคุณ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และเน้นย้ำการใช้คำพุดที่สุภาพ นุ่มนวล -อบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ ๑ ครั้ง

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
-ผู้ป่วยมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอกช่วงรอยต่อเวรบาย เจาะเลือดรอผลตรวจนาน ไม่พึงพอใจ ๑ ราย -ผู้ป่วยไม่รอตรวจ /ญาติไม่พึงพอใจระบบบริการนอกเวลาราชการ ช่วงวันหยุดราชการ/สงกรานต์ ทำให้รอนาน จำนวน ๒ ราย -ผู้ป่วยมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอกได้รับการตรวจจนบาย และให้รอผลตรวจเลือด เอกซเรย์นาน จนถึงช่วงเวรบาย ๑ ราย	-ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกมีจำนวนมาก เฉลี่ยวันละ ๒๕๐ ราย พบปัญหาในวันที่มีแพทย์ออกตรวจน้อย -ช่วงเทศกาลสงกรานต์/วันหยุดราชการ ผู้ป่วยฉุกเฉิน/อุบัติเหตุจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน/ต่อเนื่อง	-ทึมนำบททวนและปรับปรุงแก้ไขการจัดระบบบริการ โดยมีแพทย์ออกตรวจ ๓-๔ ห้อง ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ แพทย์ออกตรวจวันละ ๔-๕ ห้อง -เปลี่ยนนัดผู้ป่วยรายวัน -ประชาสัมพันธ์การรับบริการ และระยะรอคอย เป็นระยะๆ ด้วยวาจา และผ่านจอเผยแพร่

ประเภทบริการ : อื่นๆ

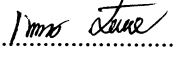
เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
ญาติปฏิเสธการรักษา - ขอไปรักษาพ.แม่ข่าย ๑ ราย - ขอกลับบ้าน เนื่องจากต้องดูแลบุตรที่บ้านอีกคน ๑ ราย - ผู้ป่วยอุบัติเหตุ โวยวาย ไม่ให้ความร่วมมือในการเอกซเรย์ พุดจาไม่สุภาพ ต่อว่าเจ้าหน้าที่ ๑ ราย	- มีประวัติการรักษาที่รพ.แม่ข่าย - มีการดูแลบุตรที่บ้าน - มีอาการคล้ายคนเมาสุรา	- ให้ข้อมูลเรื่องความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น - ชี้แจงผลเสียของการปฏิเสธการรักษา - แจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลระหว่างเอกซเรย์ เพื่อดูแลความปลอดภัยเจ้าหน้าที่

ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ให้เบอร์โทรศัพท์ อีเมล ติดต่อไว้ แต่ไม่สามารถติดต่อกลับไปได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ให้รายละเอียดที่ร้องเรียนไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- มีรายละเอียดการบันทึกข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ โดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์ เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

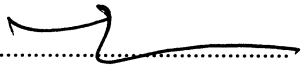
ผู้สรุปรายงาน..... 

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....
.....

ลงชื่อ..... 

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๗

โรงพยาบาลบางระกำ

ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๖ - สิงหาคม ๒๕๖๗

เดือน	ประเภท		จำนวน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง การดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	สรุปการแก้ไขปัญหา
	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ					
ต.ค.	๑	๐	๑	๑	-	-	-
พ.ย.	๒	๐	๒	๒	-	-	-
ธ.ค.	๑	๐	๑	๑	-	-	-
ม.ค.	๑	๐	๑	๑	-	-	-
ก.พ.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
มี.ค.	๑	๐	๑	๑	-	-	-
เม.ย.	๑	๐	๑	๑	-	-	-
พ.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
มิ.ย.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
ก.ค.	๑	๐	๑	๑	-	-	-
ส.ค.	๐	๐	๐	๐	-	-	-
รวม	๘	๐	๘	๘	-	-	-

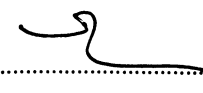


ผู้สรุป

(นางสาวชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล



(นายอุดมพล พลพุก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ