



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พส ๐๓๓๓.๓๑๑/๓๙๐

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ในเชิงสถิติ บน website ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) MOIT ๑๐ นั้น

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติบน website ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการบุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป รับทราบเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๓๙๒

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำ ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙ ไม่พบเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และพบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในเรื่องพฤติกรรมบริการ บุคลากรมีพฤติกรรมทำให้บริการไม่เหมาะสม จำนวน ๒ ครั้ง, ระบบบริการ วิธีการเจาะเลือดเด็กไม่เหมาะสม จำนวน ๑ ครั้ง, มาตรฐานนอกเวลาราชการ รอนาน ไม่พึงพอใจ จำนวน ๑ ครั้ง, การประเมินการฉีกขาดของช่องคลอด หลังคลอดคลาดเคลื่อน ทำให้ผู้คลอดต้องรักษานาน ๖-๘ เดือน จำนวน ๑ ราย รายละเอียดดังนี้

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

ญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ขณะกำลังทำความสะอาดพื้น จำนวน ๑ ราย, ญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมทำให้บริการของพยาบาลรุนแรง และไม่เหมาะสม จำนวน ๑ ราย และ ญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมสื่อสาร การใช้คำพูดของแพทย์ จำนวน ๑ ราย สาเหตุ แพทย์ พยาบาล บุคลากร สื่อสารกับผู้รับบริการ ใช้คำพูดเสียงดัง เหมือนกับดุ ให้บริการไม่นุ่มนวล ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แนวทางการพัฒนา หาข้อมูลซักถามเหตุการณ์หน้างาน แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน/องค์กรแพทย์ เน้นพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ทั้งด้านคำพูด การกระทำ ตักเตือนบุคลากร และบันทึกรายงานเสนอผู้บริหารตามลำดับ

ประเภทบริการ : ระบบบริการ

ผู้ป่วยมาตรฐานนอกเวลาราชการ เวิร์บาย รอรับบริการนาน เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่รอตรวจ จำนวน ๑ ราย, เด็กเล็กมานอนพักรักษาในตึกผู้ป่วยนอน พยาบาลทำการเจาะเลือดนานเกินไป มารดาไม่พึงพอใจ สงสารลูก จำนวน ๑ ราย และหญิงหลังคลอดมีแผลฝีเย็บติดเชื้อ จากการฉีกขาดถึงทวารหนัก ขอเงินช่วยเหลือช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๑ ราย สาเหตุ เกิดความคลาดเคลื่อนในระบบการประชาสัมพันธ์ การประเมินผู้ป่วยและการอธิบายวิธีการที่ถูกต้องให้แก่ผู้รับบริการเข้าใจ แนวทางการพัฒนา ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน ระบบบริการนอกเวลาราชการให้บริการตามความเร่งด่วน แจ้งสถานะการณ์หน้างานเป็นระยะเพื่อให้ผู้รอลดความกังวล ปรับระบบการบริการเจาะเลือดในเด็กเล็กให้เหมาะสม และงานประกันสุขภาพรับผิดชอบ เรื่องการขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

(นายกวาดล พลพวง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ