สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติ

โรงพยาบาลบางระกำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

10-2-1

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

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

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตุลาคม ๒๕๖๘- มีนาคม ๒๕๖๙)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับ	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจนิเทศการพยาบาล	๑	B ๑ ครั้ง	๑๖.๖๗	๑	๐
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๑	A ๑ ครั้ง	๑๖.๖๗	๑	๐
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	๐
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๒	B ๑ ครั้ง C ๑ ครั้ง	๓๓.๓๓	๒	๐
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๒	B ๑ ครั้ง F ๑ ครั้ง	๓๓.๓๓	๑	๑
	รวม	๖	A ๑ ครั้ง B ๓ ครั้ง C ๑ ครั้ง F ๑ ครั้ง	๑๐๐	๘๓.๓๓	๑๖.๖๗

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๗	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๓	๕๐.๐๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๓	๕๐.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	**๖**	**๑๐๐**

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.ญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ขณะกำลังทำความสะอาดพื้นบริเวณห้องพักผู้ป่วยในจำนวน ๑ ราย ๒. ญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลรุนแรง และไม่เหมาะสม จำนวน ๑ ราย ๓. ญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสาร การใช้คำพูดของแพทย์ จำนวน ๑ ราย	แพทย์ พยาบาล บุคลากรสื่อสาร หรือให้บริการ กับผู้รับบริการ ใช้คำพูดเสียงดังเหมือนกับดุ ทำให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดความไม่พึงพอใจ	-สอบถามผู้ปฏิบัติงาน -ติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อซักถามเหตุการณ์และขอบคุณที่ให้ข้อมูล -แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน/องค์กรแพทย์ รับทราบ และเน้นพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมทั้งด้านคำพูด การกระทำ -ตักเตือนบุคลากร และบันทึกรายงานเสนอผู้บริหารตามลำดับ

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑. ผู้ป่วยมาตรวจนอกเวลาราชการ เวรบ่ายรอรับบริการนาน เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่รอตรวจ จำนวน ๑ ราย ๒. เด็กเล็กมานอนพักรักษาในตึกผู้ป่วยนอน พยาบาลทำการเจาะเลือดนานเกินไป มารดาไม่พึงพอใจ สงสารลูก จำนวน ๑ ราย ๓. หญิงหลังคลอดมีแผลฝีเย็บติดเชื้อ จากการฉีกขาดถึงทวารหนัก ขอเงินช่วยเหลือช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๑ ราย	เกิดความคลาดเคลื่อนในระบบการประชาสัมพันธ์การประเมินผู้ป่วยและการอธิบายวิธีการที่ถูกต้องให้แก่ผู้รับบริการเข้าใจ	-ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระบบบริการนอกเวลาราชการ ให้บริการตามความเร่งด่วน แจ้งสถานะการณ์หน้างานเป็นระยะเพื่อให้ผู้รอลดความกังวล -ปรับระบบการบริการเจาะเลือดในเด็กเล็กให้เหมาะสม -งานประกันสุขภาพรับผิดชอบเรื่องการขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑

<u>ปัญหา/อุปสรรค</u>

- ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ ยังไม่ชัดเจน

<u>แนวทางแก้ไขปัญหา</u>

- งานประกันสุขภาพชี้แจงแนวทางการขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง เพื่อลดความขัดแย้ง และเข้าใจตรงกันระหว่างหน่วยงานและผู้ร้องเรียน

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ