



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๒.๓๐๕/พิเศษ

วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามที่โรงพยาบาลบางระกำ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ตามคำสั่งที่ ๒๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้คณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ช่วงไตรมาส๑-๒ รายละเอียดซึ่งได้แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและหากเห็นสมควรจะได้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

- ทราบ
- ดำเนินการ
- แจ้งฝ่าย.....
- อื่น ๆ.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สนธิวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

## คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. คำนิยาม	๑
๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา	๑-๔
๓.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา	๕
๔.ความเห็นผู้บังคับบัญชา	๕

**คำนิยาม**

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ  
หน่วยงาน

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ไตรมาสที่ ๑-๒) ตุลาคม๒๕๖๑-มีนาคม๒๕๖๒**

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒  
(ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/พบขณะ ปฏิบัติงาน	๓๖	๘๑.๘๒	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแพ	๑ (สภา กาแพ)	๒.๒๗	ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๒	๔.๕๕	ได้	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๕	๑๑.๓๖	ได้	-

ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ระดับความรุนแรง	๒๕๖๒ (ต.ค.๒๕๖๑-มี.ค.๒๕๖๒)	
	ครั้ง	ร้อยละ
A	๓๐	๖๘.๑๘
B	๖	๑๓.๖๔
C	๗	๑๕.๙๑
D	๑	๒.๒๗
E	๐	๐
F	๐	๐
G	๐	๐
H	๐	๐
I	๐	๐

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๒ (ต.ค.๒๕๖๑-มี.ค.๒๕๖๒)	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๒.๒๗
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๔๒	๙๕.๕๕
อาคารสถานที่	๑	๒.๒๗
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๔๔	๑๐๐

**ประเภทบริการ**

ด้านระบบบริการ/ความรวดเร็ว

๑. ผู้ป่วยไม่รอรับบริการ เจ้าหน้าที่เรียกซักประวัติ จากไบนำทาง ไม่มีผู้ป่วยรอรับบริการแล้ว ซึ่งได้นำมาทบทวน สาเหตุอาจมาจากบางท่านไม่ยอมรับเพราะมีธุระ จึงไปใช้บริการจากคลินิกและบางท่านมาตรวจในวันอื่นๆแทน
๒. คัดกรองผู้ป่วยไม่ถูกต้องควรไปที่ห้องฉุกเฉินแต่มานั่งรอรับบริการที่OPDนอกเวลาราชการ

สาเหตุ ขาดการคัดกรองเบื้องต้นที่งานOPD

การแก้ไข กำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนในการคัดแยกประเภทผู้ป่วยโดยใช้หลักESI ๕ ระดับ

๓. มีผู้ป่วยรอตรวจจากเวรเข้าค้ำมารอตรวจเวรป่วย จำนวน ๑๐ ราย และบางรายรอผลเลือดเป็นเวลานาน

สาเหตุ เป็นผู้ป่วยที่รอผลเลือดที่ต้องใช้เวลาในการตรวจและบางวันมีแพทย์ออกตรวจที่OPD ไม่ครบทั้ง๔ ห้อง

## การแก้ไข

ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติเป็นระยะๆถึงสาเหตุของการมีแพทย์ตรวจน้อยและจากการรอผลตรวจเลือดที่ต้องรอเวลาในการตรวจเลือด

๔. ไม่แนะนำในการใช้ตัวลวดไขในเด็ก ให้ญาติใช้ตัวเอง  
สาเหตุ มีผู้ป่วยฉุกเฉินมารับบริการหลายรายในช่วงเวลาเดียวกัน  
การแก้ไข มอบหัวหน้างานในการนิเทศกำกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการพยาบาล
๕. ญาติผู้ป่วยไม่พอใจว่าที่มรภศึกษาพยาบาลส่งตัวไปรักษาล่าช้า  
สาเหตุ เป็นเคสอุบัติเหตุ ออกไปรับ EMS และใส่ ET.Tube ขอไปรักษาโรงพยาบาลเอกชนแต่เอกชนไม่รับต้องส่งไปโรงพยาบาลพุทธชินราชฯ

การแก้ไข มีการให้ข้อมูลและการสื่อสารที่ดีทั้ง ๒ ฝ่าย

๖. สงสัยเรื่องรหัสคิวตัวอักษร A และ N  
สาเหตุ เรื่องการสื่อสาร  
การแก้ไข ได้ชี้แจงเมื่อผู้รับบริการโทรศัพท์มาสอบถามและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความหมายของรหัสคิว

๗. ไม่พึงพอใจในระบบบริการและพฤติกรรมคำพูดของเจ้าหน้าที่  
สาเหตุ การให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนในการสื่อสาร  
การแก้ไข แจ้งหัวหน้างานรับทราบและเน้นการให้บริการที่ดี

## ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

## แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก  
(ไตรมาสที่ ๑-๒) ตุลาคม ๒๕๖๑-มีนาคม ๒๕๖๒

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	-

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำน้อย

แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำให้มากขึ้น

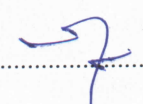
ผู้สรุปรายงาน..... 

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ..... 

( นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

