



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระก้า อำเภอบางระก้า จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๓๐๕

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระก้า

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระก้า ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘ ไม่พบเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ ครั้ง ระบบบริการ จำนวน ๑ ครั้ง ได้แก่ ผู้ป่วยคิดว่าแพทย์ปฏิเสธการรักษา จำนวน ๑ ครั้ง แพทย์ พยาบาล ใช้คำพูดที่กระทบจิตใจผู้ป่วยจำนวน ๑ ครั้ง มีความคลาดเคลื่อนในระบบการแจ้งการค้างชำระค่าบริการ จำนวน ๑ ครั้ง รายละเอียดดังนี้

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

ผู้ป่วยมะเร็งเข้ารับการตรวจรักษาที่ห้องฉุกเฉินนอกเวลาราชการด้วยอาการปวด แพทย์ตรวจรักษา พูดกับผู้ป่วยให้รอมาตอนเช้า ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไม่รอเฉียดยา “หมอตรวจก็ไม่ตรวจ มาต่อว่าอาการไม่ฉุกเฉินให้รอมาตอนเช้า” วันต่อมามีญาติโพสใน Facebook ประเด็น “หมอปฏิเสธการรักษา” ขอให้ปรับปรุงบริการ ๑ ราย สาเหตุแพทย์ พยาบาล บุคลากร สื่อสารกับผู้รับบริการ ใช้คำพูดที่กระทบจิตใจ ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจ ๑ ราย ผู้ป่วยเป็นโรคซึมเศร้า พอมাত্রากับหมอ หมอบอกให้ไปฝังเข็ม เพราะอาจท้องได้ในอนาคต ไปฝังเข็มตามคำสั่งแพทย์ พยาบาลห้องฉุกเฉินพูดจาไม่ดี ผู้ป่วยกังวลฝังยาเสร็จจึงถามพยาบาลเรื่องวิธีการดูแลและระมัดระวังตัวเองอย่างไร พยาบาลพูดว่ากลับไม่ดี กระทบจิตใจผู้ป่วย ทำให้รู้สึกแย่มาก หมอผู้ชายที่แผนกจิตเวช ด่าแม่เราว่าปล่อยให้ลูกไปฝังยาคุม ทำให้ไม่ปล่อยให้ลูกมีแฟนมีความรักในวัยเรียน จึงร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระก้า ๑ ราย แนวทางแก้ไขและปรับปรุง สอบถามผู้ปฏิบัติงาน ติดต่อผู้ร้องเรียนทางข้อความเพื่อซักถามเหตุการณ์และขอบคุณที่ให้ข้อมูล แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน/องค์กรแพทย์ รับทราบและเน้นย้ำการใช้คำพูดที่สุภาพ และจัดอบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ ๑ ครั้ง

ประเภทบริการ : ระบบบริการ

ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในระบบการแจ้งผู้ป่วยกรณีค้างชำระค่าบริการ ไม่แจ้งตั้งแต่ครั้งที่ ๒ ที่กลับมารักษาซ้ำ ๑ ราย สาเหตุเกิดจากความคลาดเคลื่อนในระบบการแจ้งเตือนกรณีค้างชำระค่าบริการ แนวทาง แก้ไขและปรับปรุง ทบทวนระบบการแจ้งกรณีค้างชำระค่าบริการ และกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบการเก็บรายได้ของรพ.ในการแจ้งผู้ป่วยเมื่อมีค้างชำระค่าบริการ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

(นางสาวกชพรรณ ศรีท่วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๓๐๔

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ในเชิงสถิติ บน website ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) MOIT ๑๐ นั้น

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติบน website ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการบุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)