

10.2.1

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระก้า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

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

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตุลาคม ๒๕๖๗- มีนาคม ๒๕๖๘)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาล บางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบ อุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจ นิเทศการพยาบาล	๐	๐	-	-	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๓	A ๒ ครั้ง B ๑ ครั้ง	๑๐๐	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	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๓	A ๒ ครั้ง B ๑ ครั้ง	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๗	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๒	๖๖.๖๗
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๑	๓๓.๓๓
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๓	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
<p>๑. ผู้ป่วยมะเร็งเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉินนอกเวลาราชการด้วยอาการปวด แพทย์ตรวจรักษา พุดกับผู้ป่วยให้รอมาทอนเช้า ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไม่รอฉีดยา “หมอตรวจก็ไม่ตรวจ มาต่อว่าอาการไม่ฉุกเฉินให้รอมาทอนเช้า” วันต่อมามีญาติโพสใน Facebook ประเด็น “หมอปฏิเสธการรักษา” ขอให้ปรับปรุงบริการ ๑ ราย</p> <p>๒. ผู้ป่วยเป็นโรคซึมเศร้า พอมাত্রตรวจกับหมอ หมอบอกให้ไปฝังเข็ม เพราะอาจท้องได้ในอนาคต ไปฝังเข็มตามคำสั่งแพทย์ พยาบาลห้องฉุกเฉินพุดจาไม่ดี ผู้ป่วยกังวล ผังยาเสร็จจึงถามพยาบาลเรื่องวิธีการดูแล และระมัดระวังตัวเองอย่างไร พยาบาลพุดว่ากลับไม่ดี กระทบจิตใจผู้ป่วย ทำให้รู้สึกแย่มาก หมอผู้ชายที่แผนกจิตเวช ด่าแม่เราว่าปล่อยให้ลูกไปฝังยาคุม ทำไมปล่อยให้ลูกมีแฟนมีความรักในวัยเรียน จึงร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ ๑ ราย</p>	<p>แพทย์ พยาบาล บุคลากร สื่อสารกับ ผู้รับบริการ ใช้คำพุดที่ กระทบจิตใจ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ</p>	<p>- สอบถามผู้ปฏิบัติงาน - ติดต่อผู้ร้องเรียนทางข้อความ เพื่อซักถามเหตุการณ์และขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล - แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน/องค์กร แพทย์ รับทราบและเน้นย้ำการใช้คำพุดที่สุภาพ - อบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ ๑ ครั้ง</p>

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

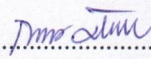
เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในระบบการแจ้งผู้ป่วยกรณีค้างชำระค่าบริการ ไม่แจ้งตั้งแต่ครั้งที่ ๒ ที่กลับมารักษาซ้ำ ๑ ราย	เกิดความคลาดเคลื่อนในระบบการแจ้งเตือนกรณีค้างชำระค่าบริการ	- ทบทวนระบบการแจ้งกรณีค้างชำระค่าบริการ - กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบการเก็บรายได้ของรพ. ในการแจ้งผู้ป่วยเมื่อมีค้างชำระค่าบริการ

ปัญหา/อุปสรรค

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ไม่ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้ เพื่อติดต่อกลับ

แนวทางแก้ไขปัญหา

- มีรายละเอียดการบันทึกข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ โดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์ เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน..... 

(นางสาวชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ..... 

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ