

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

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

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
(ไตรมาสที่ ๑-๔) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาล บางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบ อุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจ นิเทศการพยาบาล	๖	A ๒ ครั้ง C ๔ ครั้ง	๖๖.๖๗	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๓	B ๓ ครั้ง	๓๓.๓๓	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	๙	A ๒ ครั้ง B ๓ ครั้ง C ๔ ครั้ง	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๗	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑๑.๑๑
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๕	๕๕.๕๖
- อื่นๆ	๓	๓๓.๓๓
รวม	๙	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
ญาติมารับบริการตีผู้ป่วยใน พบพยาบาล พุดไม่ประทับใจ พุดจาหายาบคาย พุดจาไม่เคยให้กำลังใจคนป่วย หมอใหญ่กับพยาบาลให้ข้อมูลไม่ตรงกัน หมอใหญ่จะให้บอกพยาบาลมาบอกว่าออกไม่ได้ เพราะยาฆ่าเชื้อยังไม่ครบ จึงร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ ๑ ราย	พยาบาลพุดกับญาติด้วยน้ำเสียงไม่นุ่มนวล ผู้ฟังเกิดความรู้สึกไม่ดี (เหมือนไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย)	-ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอขอบคุณ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และเน้นย้ำการใช้คำพุดที่สุภาพ นุ่มนวล -อบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ ๑ ครั้ง

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
-ผู้ป่วยมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอกช่วงรอยต่อเวรป่วย เจาะเลือดรอผลตรวจนาน ไม่พึงพอใจ ๑ ราย -ผู้ป่วยไม่รอตรวจ /ญาติไม่พึงพอใจระบบบริการนอกเวลาราชการ ช่วงวันหยุดราชการ/สงกรานต์ ทำให้รอนาน จำนวน ๒ ราย -ผู้ป่วยมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอกได้รับการตรวจจนป่วย และให้รอผลตรวจเลือด เอกซเรย์นาน จนถึงช่วงเวรป่วย ๑ ราย ญาติปฏิบัติการรักษา	-ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกมีจำนวนมาก เฉลี่ยวันละ ๒๕๐ ราย พบปัญหาในวันที่มีแพทย์ออกตรวจน้อย -ช่วงเทศกาลสงกรานต์/วันหยุดราชการ ผู้ป่วยถูกเดิน/อุบัติเหตุจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน/ต่อเนื่อง	-ทีมนำทบทวนและปรับปรุงแก้ไขการจัดระบบบริการ โดยมีแพทย์ออกตรวจ ๓-๔ ห้อง และตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ แพทย์ออกตรวจวันละ ๔-๕ ห้อง -เปลี่ยนนัดผู้ป่วยรายวัน -ประชาสัมพันธ์การรับบริการ และระยะรอกคอย เป็นระยะๆ ด้วยวาจา และผ่านจอเผยแพร่

ประเภทบริการ : อื่นๆ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
- ขอไปรักษาพ.แม่ข่าย ๑ ราย - ขอกลับบ้าน เนื่องจากต้องดูแลบุตรที่บ้านอีกคน ๑ ราย - ผู้ป่วยอุบัติเหตุ โวยวาย ไม่ให้ความร่วมมือในการเอกซเรย์ พุดจาไม่สุภาพ ต่อว่าเจ้าหน้าที่ ๑ ราย - ผู้ป่วยอุบัติเหตุรอนาน ไม่รอดตรวจ ญาติไม่พึงพอใจ	- มีประวัติการรักษาที่รพ.แม่ข่าย - มีภาวะดูแลบุตรที่บ้าน - มีอาการคล้ายคนเมา สุรา - ไม่มีเจ้าหน้าที่คัดกรอง หน้าห้องฉุกเฉิน	- ให้ข้อมูลเรื่องความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น - ชี้แจงผลเสียของการปฏิเสธการรักษา - แจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลระหว่างเอกซเรย์ เพื่อดูแลความปลอดภัยเจ้าหน้าที่ - จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่คัดกรองหน้าห้องฉุกเฉิน

ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ให้เบอร์โทรศัพท์ อีเมล ติดต่อไว้ แต่ไม่สามารถติดต่อกลับไปได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ให้รายละเอียดที่ร้องเรียนไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- มีรายละเอียดการบันทึกข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ โดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์ เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

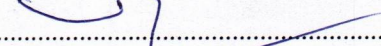
ผู้สรุปรายงาน..... *Prmo 2111*

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....
.....

ลงชื่อ..... 

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบางระกำ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2568
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ ตำบลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

วัน/เดือน/ปี : ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

(ระยะเวลาที่ต้องการเผยแพร่กรณีต้องการให้ข้อมูลแสดงอยู่ตลอดเวลาไม่ต้องระบุวันสิ้นสุด)

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่.....MOIT2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ <https://brkhosp.moph.go.th>

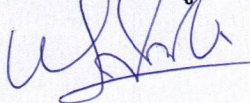
รายละเอียดข้อมูล :1.รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (รอบ 12 เดือน)

2.รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567 (รอบ 12 เดือน)

Link ภายนอก : <https://brkhosp.moph.go.th>.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

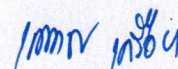


(นายพงษ์พัทธ์ สมัยธาตดาพงษ์)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่...๒๓..เดือน...ธันวาคม..พ.ศ..๒๕๖๗..

ผู้อนุมัติรับรอง

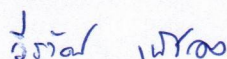


(นายเกิดชัย เครือยา)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล

วันที่...๒๓..เดือน...ธันวาคม..พ.ศ..๒๕๖๗..

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรวัฒน์ เพ็ชรคง.)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน

วันที่..๒๓...เดือน...ธันวาคม...พ.ศ..๒๕๖๗.