สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

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

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(๑ ตุลาคม๒๕๖๒- ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน	๔	๑B/๓C		ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๑	I		ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๔	๒ C ๑ G ๑ D		ได้	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๘	๗ C ๑b	๐	ได้	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑/๑	C I	๐	ได้	-
	รวม	๑๙	๒ B ๑๓ C ๑ D ๑ G ๒ I			

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๓	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๗	๓๖.๘๕
การรักษา	๓	๑๕.๗๘
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๙	๔๗.๓๗
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	**๑๙**	**๑๐๐**

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ บริการเหมือนไม่เต็มใจในการให้บริการ ในหน่วยงานที่ให้บริการ ๑.๑ งานผู้ป่วยนอก ๑.๒ งานชันสูตร ๑.๓ งานทันตกรรม ๑.๔ องค์กรแพทย์	-เป็นเรื่องการสื่อสารในระบบบริการที่ไม่เข้าใจตรงกัน -ผู้ป่วยมีปริมาณมากแต่บุคลากรมีจำกัดทำให้เร่งรีบในการให้บริการ -ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ -ความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานที่เกินกำหนดของวันพัก	-ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของทุกจุดบริการ -จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน -ผู้บริหารเน้นการให้บริการด้วยหัวใจบริการ -ให้ทุกคนในโรงพยาบาลเป็นสมาชิกชมรมคิดดี ทำดี และทำกิผู้ป่วยจกกรมเพื่อพฤติกรรมบริการที่ดี

ประเภทบริการ : การรักษา

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.มาAdmit ขอไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่น ผู้ป่วยมีอาการทรุดลง ๒.มารักษาที่โรงพยาบาลแล้วอาการไม่ทุเลาจึงกลับมารักษาใหม่ พบปัญหาการส่งตัวล่าช้า ๓.การรักษาไข้เลือดออกผู้ป่วยมีอาการทรุดลง	-การปฏิบัติตามCPGไม่เหมาะสม -เป็นโรคที่พบได้น้อยในโรงพยาบาลชุมชน -ผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงแล้วไม่มาโรงพยาบาล	-ทีมนำด้านคลินิกทบทวนการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มโรค MI/Thyperthyroid Storm/DHF -จัดทำCPG ในการดูแลผู้ป่วยโดยสหวิชาชีพ -กำหนดแนวทางในการส่งต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลของรัฐและอื่นๆ -ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.ผู้ป่วยนั่งรอรับยาโดยไม่ได้นำใบนำทางมาเข้าใจว่าพยาบาลจะนำมาให้ห้องยาเอง ๒.มารับบริการที่คลินิกโรคเรื้อรัง มีอาการปวดสะโพกปวดขา แพทย์ให้กดคิวใหม่เพื่อให้มาตรวจที่งานOPD ๓.มาล้างแผลห้องฉุกเฉินตั้งแต่เวลา๘.๐๐น-๘.๔๕ น.ไม่เรียกรับบริการจึงไม่รอทำแผล ๔.มีผู้รับบริการร้องทุกข์๑๑๑๑ มีข้อเสนอคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการนัดรับยาของโรงพยาบาลเพื่อลดความแออัด ๕.ญาติมาสแกนบัตรนัดเวลา๑๐๕.๑๕น.แล้วกลับบ้านไปรับผู้ป่วยมาเวลา๖.๔๐น.มาสแกนคิวที่ห้องLab เจ้าหน้าที่เจาะเลือดให้ไปต่อท้ายเพราะเรียกข้ามไปแล้ว ๖.ห้องทันตกรรมนัดผู้ป่วยทำฟันตอนเย็นที่ไม่ได้เปิดให้บริการ ๗.มารับบริการนอกเวลาราชการ นำใบนำนางใส่ตะกร้าเป็นคนแรกแต่พยาบาลเรียกซักประวัติท่านอื่น๔-๕คนรู้สึกไม่พอใจคิดว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามคิว	-ขาดการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ -ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	-ทุกหน่วยงานติดขั้นตอนการบริการให้ผู้รับบริการรับทราบ เช่น งานห้องฉุกเฉิน ติดป้าย เรื่องการทำแผล ฉีดยา ให้มาในเวลา๙.๐๐ น.-๑๕.๐๐น. เป็นต้น -มีการประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการเป็นระยะๆเพื่อการสื่อสารให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน -มีการประชาสัมพันธ์ (จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/พูดประชาสัมพันธ์) ให้กับผู้รับบริการที่รอรับยาเข้าใจระบบ Smart Queue สามารถบริหารจัดการเวลาในการรอรับยาได้และ.มีระบบให้ผู้ป่วยแจ้งความจำนงติดต่อรับยาช่วงเวรบ่าย (๑๖.๓๐ – ๒๐.๓๐ น.) -มีระบบการตรวจทานบัตรนัดของทุกหน่วยงานก่อนให้ผู้รับบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๘.ญาติพาผู้ป่วยโรคเรื้อรังมาตรวจตรวจพบไวรัสตับอักเสบC และนัดให้มาตรวจตามนัด เมื่อมารับบริการตามนัดแพทย์ที่คลินิกโรคเรื้อรังให้มายื่นบัตรตรวจใหม่และแพทย์ที่ตรวจใหม่ออกใบส่งตัวให้ไปโรงพยาบาลพุทธชินราช เสนอแนะว่าควรส่งตัวตั้งแต่ครั้งแรกที่พบหรือแพทย์คนที่๒แล้วไม่ควรพบแพทย์คนที่๓		ปรับระบบการตรวจของแพทย์สามารถออกใบรับรองแพทย์หรือใบReferได้ที่ผู้ป่วยมารับบริการในวันนั้นๆ

๑. **<u>ปัญหา/อุปสรรค</u>**

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

<u>แนวทางแก้ไขปัญหา</u>

-จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบางระกำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี
โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.หน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ

๒.ระยะเวลารายงาน : รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม๒๕๖๒-๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน:

๓.๑ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๓.๒ การจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๓.๓ เรื่องอื่นๆ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๔. สรุปจำนวนเรื่องที่ร้องเรียน: ๐ เรื่อง

๕.ปัญหา/อุปสรรค : ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากโรงพยาบาลบางระกำได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมและจริยธรรมภายในอย่างสม่ำเสมอ

๖. แนวทางการปรับปรุง:

ข้อเสนอแนะ : ควรสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับในการสร้างกลไกการป้องกันทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการ การทำงานของหน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ