

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สนธิวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

## คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## สารบัญ

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

**คำนิยาม**

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(๑ ตุลาคม๒๕๖๓- ๒๘กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)**

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
(ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบาง ระกำ(เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ ขณะปฏิบัติงาน	๒	๑B ๑C	๑๖.๖๗	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแพ	๐	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๑๐	๙C๑E	๘๓.๓๓	ได้	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๑๒	๑B/๑๐C/๑E			

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๔	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๘.๓๓
การรักษา	๑	๘.๓๓
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๑๐	๘๓.๓๓
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๒	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.มารับบริการพยาบาลพูดไม่ไพเราะทำให้ไม่พึงพอใจไม่ระบุหน่วยงานที่มาใช้บริการ	-เป็นเรื่องการสื่อสารในระบบบริการที่ไม่เข้าใจตรงกัน -ผู้ป่วยมีปริมาณมากแต่บุคลากรมีจำกัดทำให้เร่งรีบในการให้บริการ -ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ -ความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานที่เกินกำหนดของวันพัก	-ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของทุกจุดบริการ -จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน -ผู้บริหารเน้นการให้บริการด้วยหัวใจบริการ -ให้ทุกคนในโรงพยาบาลเป็นสมาชิกชมรมคิดดี ทำดี และทำกิจกรรมต่างๆของชมรม

ประเภทบริการ : การรักษา

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑. ให้ประวัติเต็มสุรา แล้ว ซี MC ไม่สวมหมวกกันน็อคล้มเอง หน้ากระแทกพื้น ไม่สลบ เล่นโทรศัพท์ มีแผลฉีกขาดที่คาง+ถลอก เข้าซ้าย + แก้มขวา บวมไม่ผิดรูป ฟันบนหน้าหัก แพทย์ตรวจรักษา ให้อนรพ. รอเอกซเรย์เข้า๔ กย.๖๓ เข้าเอกซเรย์ หมอบอกผลเอกซเรย์ว่าไม่เป็นไร ให้กลับบ้านได้+ ประคบเย็นที่บ้านผู้ป่วยจึงไปเอกซเรย์ที่รวมแพทย์ แพทย์แจ้งว่า มีกรามหัก ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการวินิจฉัยและรักษาของแพทย์	-การอ่านฟิล์มมีการคลาดเคลื่อน	-ได้ออกหนังสือส่งตัวไปรักษาต่อรพ. พุทธชินราช ๑ แพทย์ให้ใบส่งตัวศูนย์สันติประสานศูนย์สันติรพ.พุทธชินราชทราบเรื่อง เพื่อติดตามเหตุการณ์+ ความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน -ทีมPCTมีการทบทวนในการดูแลผู้ป่วยและเพิ่มสมรรถนะของแพทย์ในการอ่านฟิล์ม

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

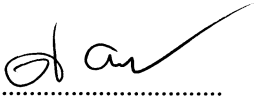
เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.มารอตรวจพบว่ามีแพทย์ออกตรวจห้องเดียวทำให้รอนาน จำนวนทั้งหมด ๙ ครั้ง ๒.มารับบริการวันที่๑๑พ.ย.๖๓เนื่องจากมีอาการเจ็บตาไปเอาปีกแมลงออกจากตาที่ห้องฉุกเฉินเสร็จแล้วให้มานั่งรอตรวจที่ผู้ป่วยนอนรอนาน๒ชั่วโมงก็ยังไม่ได้ตรวจรู้สึกไม่พึงพอใจในระบบให้บริการ	-ขาดการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ  -ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	- ทีมองค์กรแพทย์จัดระบบการตรวจของแพทย์ให้เหมาะสม ให้มีแพทย์ตรวจอย่างน้อย๒ห้องต่อวัน -ปรับปรุงเกณฑ์การดูแลรักษาระหว่างOPDและERให้ชัดเจนลดขั้นตอนในการให้บริการ

๑. ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

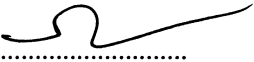
ผู้สรุปรายงาน..... 

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....  
.....

ลงชื่อ..... 

( นายแพทย์ภูวดล พลพวก )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ