

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

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

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ตุลาคม๒๕๖๕- สิงหาคม ๒๕๖๖)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบาง ระกำ(เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจนิเทศการพยาบาล	๒๖	A ๑๖ B ๘ C ๑ D ๑	๘๙.๖๕	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๒	B ๒	๖.๙๐	ได้	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๑	B ๑	๓.๔๕	๐	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๒๙	A ๑๖ ครั้ง B ๑๑ ครั้ง C ๑ ครั้ง D ๑ ครั้ง	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๖	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๓	๑๐.๓๔
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๓	๑๐.๓๔
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
ภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load)	๒๓	๗๙.๓๑
- อื่นๆ		
รวม	๒๙	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.มารับบริการนอกเวลาราชการที่ห้อง ฉุกเฉิน พบพยาบาลและเจ้าหน้าที่พูดไม่ ประทับใจ จึงลงในเฟสบุ๊คของโรงพยาบาล จำนวน ๒ ครั้ง ๒.มารับบริการที่งานชั้นสูตร สอบถามข้อมูล ต่างๆเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่อธิบาย ขั้นตอนการรักษา ด้วยน้ำเสียงไม่นุ่ม นวล	-ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอบคุณ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และเน้นย้ำการให้บริการที่ดีมี คุณภาพ

ประเภทบริการ : ระบบบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.หญิงตั้งครรภ์มารับบริการเพื่อนำใบส่งต่อไปรักษาต่อที่รพ.พุทธชินราชฯ จนท.เรียกซักประวัติไม่พบ	-ไม่รอรับบริการคิดว่าต้องรอนาน	-งานแม่และเด็กประสานงานผู้ป่วยนอก ถ้าเป็นหญิงตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยงให้แจ้งงานผู้คลอด
๒.ผู้ป่วยจิตเวช นอนสังเกตอาการที่งานER แล้วหนีกลับบ้าน	-ไม่มีญาติเฝ้าช่วยดู/ผู้ป่วยเดินไปมาได้	-เน้นให้ญาติเห็นความสำคัญในการเฝ้าผู้ป่วย -พิจารณาการผูกมัดผู้ป่วย
๓.ผู้ป่วยอุบัติเหตุรถยนต์ แพทย์สั่งLS-Support แต่กายภาพไม่มีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยจะนัดให้มารับวันหลัง ผู้ป่วยไม่พอใจ จึงโวยวาย	-Stock มีไม่เพียงพอ	-พูดคุยกับผู้ป่วยเรื่องส่งของมาให้ด่วน หรือจะสะดวกไปรักษาต่อที่รพ.พุทธฯ

ประเภทบริการ : ภาระงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน (work Load)

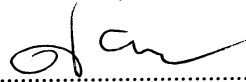
เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
จากเวรตรวจการณการพยาบาลและขณะปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรปฏิบัติงานที่มากเกินเกณฑ์มาตรฐาน(work Load)	ผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีภาวะฉุกเฉิน	-ปฏิบัติตามแนวทางการเรียกอัตรากำลังสำรองของหน่วยงานได้แก่ เรียกพยาบาลจากงานผู้คลอด งานผู้ป่วยใน -บางวันเรียกอัตรากำลังของหน่วยงานขึ้นมาปฏิบัติงานและบันทึกขอค่าตอบแทน

ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน..... 

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ)

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ..... 

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ