



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๒๑๖

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ศูนย์สันติวิธี ขอเสนอสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางระกำ ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗ ไม่พบเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และ พบข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ในเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ ครั้ง ระบบบริการ จำนวน ๒ ครั้ง และ เรื่องอื่นๆ ได้แก่ การปฏิเสธการรักษา จำนวน ๒ ครั้ง ผู้ป่วยไว้วางใจไม่ให้ความร่วมมือในการเอกซเรย์ พุดจาไม่สุภาพ จำนวน ๑ ครั้ง ดังรายละเอียดดังนี้

### ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

ญาติมารับบริการตีผู้ป่วยใน พบพยาบาลพูดไม่ประทับใจ พุดจาหยาบคาย พุดจาไม่เคยให้กำลังใจคนป่วย หมอใหญ่กับพยาบาลให้ข้อมูลไม่ตรงกัน จึงร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ ๑ ราย สาเหตุพยาบาลพูดกับญาติด้วยน้ำเสียงไม่นุ่มนวล ผู้ฟังเกิดความรู้สึกไม่ดี (เหมือนไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย) แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอขอบคุณ และแจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเน้นย้ำการใช้คำพูดที่นุ่มนวลการใช้คำพูดที่นุ่มนวล, จัดอบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ ๑ ครั้ง

### ประเภทบริการ : ระบบบริการ

ผู้ป่วยไม่รอตรวจ /ญาติไม่พึงพอใจระบบบริการ รอนาน ผู้ป่วยมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอกช่วงรอยต่อเวรป่วย เจาะเลือดรอผลตรวจนาน ไม่พึงพอใจ ๑ ราย ผู้ป่วยมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอกได้รับการตรวจจนป่วย และให้รอผลตรวจเลือด เอกซเรย์นาน จนถึงช่วงเวรป่วย ๑ รายสาเหตุจาก ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกมีจำนวนมาก พบปัญหาในวันที่มีแพทย์ออกตรวจน้อย แนวทางแก้ไขและปรับปรุง จัดระบบบริการ โดยกำหนดให้มีแพทย์ออกตรวจ อย่างน้อยวันละ ๓ ห้อง เคลื่อนย้ายผู้ป่วยรายวัน และประชาสัมพันธ์การรับบริการ และระยะรอคอย เป็นระยะๆ ด้วยวาจา และผ่านจอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

### ประเภทบริการ : อื่นๆ

ญาติปฏิเสธการรักษา ได้แก่ ขอไปรักษารพ.แม่ข่าย ๑ ราย ขอกลับบ้าน เนื่องจากต้องดูแลบุตรที่บ้านอีกคน ๑ ราย ผู้ป่วยอุบัติเหตุ ไว้วางใจไม่ให้ความร่วมมือในการเอกซเรย์ พุดจาไม่สุภาพ ต่อว่าเจ้าหน้าที่ ๑ ราย สาเหตุ ผู้ป่วยมีประวัติการรักษาที่รพ.แม่ข่าย มีภาวะดูแลบุตรที่บ้าน มีอาการคล้ายคนเมาสุรา แนวทางแก้ไขและปรับปรุง ให้ข้อมูลเรื่องความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ชี้แจงผลเสียของการปฏิเสธการรักษา แจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลระหว่างเอกซเรย์ เพื่อดูแลความปลอดภัยเจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ต่อไป

ทราบ  
 ดำเนินการ  
 แจ้งฝ่าย.....  
 อื่น ๆ.....  
.....  
(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

นางสาวชพรรณ ศรีท่วม  
หัวหน้าพยาบาล  
(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/ ๒๑๙

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเชิงสถิติ บน website ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) MOIT ๑๐ นั้น

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติบน website ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการบุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

- ทราบ
- ดำเนินการ
- ปฏิเสธ.....
- ไม่.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ