

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- | | |
|--|-----|
| ๑. คำนิยาม | ๑ |
| ๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา | ๑-๓ |
| ๓.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา | ๔ |
| ๔.ความเห็นผู้บังคับบัญชา | ๔ |

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ
หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
(ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบาง ระกำ(เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)	๓	๒	๕๐	๓	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๓	๒	๕๐	๓	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๐	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๒	๓๓.๓๓
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๔	๖๖.๖๗
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๖	๑๐๐

ประเภทบริการ

๑.ด้านพฤติกรรมบริการ

พบเหตุการณ์ ๒ ครั้ง เป็นพฤติกรรมคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยหัวหน้างานแจ้งผู้ปฏิบัติงานให้รับทราบและเน้นการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่ดีในวันประชุมของหน่วยงานและกลุ่มงานต่างๆและผู้อำนวยการโรงพยาบาลเน้นในวันประชุมประจำเดือนของโรงพยาบาล

๒.ด้านระบบบริการ/ความรวดเร็ว

๒. ๑ ผู้รับบริการได้บัตรคิว เบอร์ ๔๕แต่เรียกบัตรคิว ๔๖ ก่อน สาเหตุจากการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนและไม่ครบถ้วน เนื่องจากมีผู้ป่วยมีอาการภาวะเร่งด่วนมากกว่าจึงให้ตรวจก่อนและพยาบาลให้ข้อมูลแล้วแต่ผู้ป่วยอาจไม่เข้าใจ ทีมคณะกรรมการที่นำด้านคลินิก ได้ทบทวนร่วมกับหน่วยงานแล้ววิเคราะห์หาสาเหตุได้ว่า การสื่อสารของเรายังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการที่เป็นคิวก่อนๆรับทราบข้อมูลที่จะข้ามคิวของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีนโยบายในการให้บริการดังนี้

๑. เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆ ในการรอตรวจทุกหน่วยงาน

๒. ในกรณีที่มีการประเมินผู้ป่วยแล้วมีภาวะเร่งด่วนต้องพบแพทย์ก่อนคิวผู้รับบริการท่านอื่น ต้องให้ข้อมูลผู้รับบริการเพื่อรับทราบและเหตุผลจำเป็นและขออนุญาตที่ต้องมีการแซงคิวและมีการติดบอร์ดให้ผู้รับบริการทราบ

๒.๒ ต้องการให้ลดราคาค่าใบรับรองแพทย์ จาก ๑๐๐ เหลือ ๕๐ บาท

จากปัญหาดังกล่าว ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ร่วมกับงานประกันสุขภาพ ขอชี้แจงและให้ข้อมูลในเรื่องใบรับรองแพทย์โดยการติดบอร์ดบริเวณกล่องรับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. การมารับบริการของโรงพยาบาลจะมีค่าบริการผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ซึ่งจะรวมบริการขั้นพื้นฐานทั้งหมดตั้งแต่ทำบัตร ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบเอว วัดความดันโลหิต วัดอุณหภูมิ ชักประวัติและประเมินสุขภาพทั่วไป มูลค่าครั้งละ ๕๐ บาท

๒. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ เป็นค่าตรวจวินิจฉัยและรับรอง ๕ โรค ได้แก่ โรคจิตหรือจิตฟั่นเฟือน หรือปัญญาอ่อน อาการโรคสุราเรื้อรัง และโรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจของสังคมและอื่นๆ ที่พบ มูลค่าครั้งละ ๕๐ บาท

ดังนั้น การออกใบรับรองแพทย์ดังกล่าวกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดค่าบริการทั้งประเทศว่าต้องชำระเงินเอง ผู้รับบริการจึงต้องจ่ายค่าบริการในครั้งนี้เป็นเงิน ๑๐๐ บาท

๒.๓ ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน มีการแจ้งให้รับผู้ป่วยที่บ้านแต่ได้รับบริการล่าช้า เนื่องจากรถโรงพยาบาลไปส่งต่อผู้ป่วยที่โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ดังนั้น จึงมีการกำหนดให้มีการเรียกพนักงานขับรถมือสำรองที่กำหนดไว้ให้มาบริการได้ทันที

๒.๔ รอแพทย์ตรวจนาน สาเหตุ เนื่องจากมีผู้รับบริการมากและช่วงบ่ายในวันนี้มีแพทย์ออกตรวจเพียงห้องเดียว จึงมีการปรับระบบการออกตรวจของแพทย์ ปรับระบบการจัดแพทย์ ทำให้มีแพทย์ออกตรวจที่งาน OPD ๔ ห้อง

ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
(ไตรมาสที่ ๑-๒)**

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	-

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำน้อย

แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำให้มากขึ้น

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ