โรงพยาบาลบางกรวย
Bangkruai Hospital

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

โรงพยาบาลบางกรวย ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม๒๕๖๔)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โรงพยาบาลบางกรวย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวดนนทบุรี

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

๑.หน่วยงาน : โรงพยาบาลบางกรวย

๒.ระยะเวลารายงาน : (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓.ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกรวย

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	ระดับข้อร้องเรียน	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑.	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบางกรวยวง (เจ้าหน้าที่เขียนมาอุบัติการณ์ให้/ขณะปฏิบัติงาน)	๐	๐	-	-
๒.	ร้องเรียนผ่านเว็ปไซด์ของรพ.บางกรวย	๐	๐	-	-
๓.	ร้องเรียนผ่าโทรศัพท์ ๐๒-๔๔๗๕๕๘๓ ต่อ ๑๕๐๙	๐	๐	-	-
๔.	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๐	๐	-	-
๕.	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๒	๒ a	ได้	-
๖.	คณะทำงานการบริหารจัดการจัดการเรื่องร้องเรียน/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี	๑	i	ได้	-
	รวม	๒	๒ a ๑ I		-

๒.ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง/ เรื่อง	
	ครั้ง	เรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๐	๐
การรักษา	๑	๑
ระบบริการ/ความรวดเร็ว	๒	๒
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๓	๓

๓.รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

๓.๑.ประเภทบริการ : การรักษา

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.มารดาตั้งครรภ์ อายุครรภ์ ๒๓ สป มาAdmit ด้วยอาการปวดท้อง มีเลือดออกทางช่องคลอด หลังตรวจครรภ์ ฟังเสียงหัวใจอยู่ในเกณฑ์ปกติ ได้รับการรักษาอาการดีขึ้น หลังออกรพ.ให้กลับไปรักษาต่อที่บ้าน แจ้งถ้ามีอาการให้กลับมารักษาต่อ หลังกลับบ้าน ๒ วัน ผู้ป่วยมีอาการปวดท้องมากขึ้น ไปรักษาที่รพ.พระนั่งเกล้า หลังรักษาบุตรในครรภ์เสียชีวิต ผู้รับบริการมาร้องเรียนขอ ม.๔๑ ว่า รพ.ที่รับรักษาครั้งแรกดูแลไม่ดี ขอเรียกค่าเสียหายที่เกิดขึ้น	-เป็นอาการของภาวะตั้งครรภ์ที่พบได้ และประกอลมารดามีโรคประจำตัว เมื่อผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงมากกว่า ๒ วัน แล้วไม่มารักษาต่อ อาการเปลี่ยนแปลงได้	-ทีมนำด้านคลินิกทบทวนการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มโรคสูตินารีเวชกรรม /การคลอด -จัดทำ CPG ในการดูแลผู้ป่วยโดยสหวิชาชีพ -กำหนดแนวทางในการส่งต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลของรัฐและอื่น ๆ -ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สรุป --CASE ไม่สามารถเรียกชดเชยจาก ม.๔๑ ได้ เพราะเมื่อมีการสอบสวน รพ.ได้ทำการรักษาตามมาตรฐาน และสุดความสามารถ ไม่มีการละเลย

๓.๓ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑.ในงานทันตกรรม ๒ เรื่อง - ผู้รับบริการแจ้งและเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการรับบริการของงานทันตกรรม โรงพยาบาลเพื่อลดความแออัด ๖.ห้องทันตกรรมนัดผู้ป่วยทำฟันตอนเย็นที่ และผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนการเปิดให้บริการ	-ขาดการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ -ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	-หน่วยงานปรับและติดขั้นตอนการบริการให้ผู้รับบริการรับทราบ -มีการประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการเป็นระยะ ๆ เพื่อการสื่อสารให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน -มีการประชาสัมพันธ์ (จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/พูดประชาสัมพันธ์) ให้กับผู้รับบริการที่รอ ให้เข้าใจระบบบริการและสามารถบริหารจัดการเวลาในการรอรับได้-มีระบบการตรวจทานบัตรนัดของทุกหน่วยงานก่อนให้ผู้รับบริการ

๕.ปัญหาและอุปสรรค :

๑.บุคลากรต้องปรับการบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงาน ให้มีความชัดเจน

๒.พื้นที่ในการจัดบริการคับแคบ เพราะติดกับด้านการตรวจ คลินิกครอบครัว ทำให้คนจำนวนมาก คนที่มาใหม่จะงงกับระบบบริการ

๖.แนวทางการปรับปรุง :

๑.องค์กรควรสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับในองค์กร

๒.ในการให้ความรู้และเผยแพร่ ส่งเสริมการบริการ มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

๓.ขอความคิดเห็นของผู้รับบริการและบุคลากรมามาพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้ดีขึ้น

ผู้สรุปรายงาน:.....

(นางจันทร์จิรัฐ เสือทอง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเท

ทราบ

(นายวิชัย รัตนภัณฑ์พาณิชย์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย