



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบางกรวย
โทร ๐๒๔๔๗๕๕๘๒-๓ ต่อ ๙๐๒๐

ที่ นบ. ๐๐๓๒.๓๐๙.๑/๖๔๙

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานและสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

ตามที่คณะกรรมการไก่ล่าเกลี้ยและรับเรื่องร้องเรียนได้มีการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและ
เสนอผู้บริหารทราบทุกเดือนนั้น ขอสรุปข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง
วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียน
๒. การบริการการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ไม่พึงพอใจในการบริการ จำนวน ๓ เรื่อง

การแก้ไขปัญหา

๑. การบริการการรักษาพยาบาล เรื่องค่ารักษาพยาบาล มีการแก้ไขดังนี้
 - รายงานหัวหน้างาน และนำเรื่องแจ้งคณะกรรมการไก่ล่าเกลี้ยและรับเรื่องร้องเรียน
 - ตรวจสอบรายละเอียด ทบทวนเหตุการณ์ และหาแนวทางแก้ไข
 - ติดต่อผู้รับบริการเพื่อให้คำแนะนำและไก่ล่าเกลี้ย
๒. พฤติกรรมการบริการ ไม่พึงพอใจในการบริการ มีการแก้ไขดังนี้
 - รายงานหัวหน้างาน และนำเรื่องแจ้งคณะกรรมการไก่ล่าเกลี้ยและรับเรื่องร้องเรียน
 - ตรวจสอบรายละเอียด ทบทวนเหตุการณ์ และหาแนวทางแก้ไข
 - กำกับดูและพัฒนาระบบบริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร เน้นย้ำเรื่องการใส่สารที่เหมาะสม
 - ติดต่อผู้รับบริการเพื่อไก่ล่าเกลี้ย ทำความเข้าใจ และให้คำแนะนำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่เว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกรวย

(นายพงษ์นรินทร์ เหล็กกล้า)

นายแพทย์ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

อนุมัติ

(นายไพรожน์ วิริยะอมรพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติเสื่อมmorality

โรงพยาบาลกรวย ชั้นมาสที่ 4 ชั้นบี 3 เดือน (1 เม.ย. 65 - 31 ส.ค. 65)

ประเด็นขอร้องเรียนทั่วไป		ช่องทางการรับเรื่อง	รายละเอียด	การดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค
1	ข้อร้องเรียนทั่วไป 1.1 เรื่องบริการการรักษา	1. หัวหน้างานประถนศูนย์ภาพ ค่า CT และเร่งสำ급ทันท่วงที่ ตรวจ รพ.ศิริราช	-ร้องเรียน 申 อยู่่ายาเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่า CT และเร่งสำ급ทันท่วงที่ ตรวจ รพ.ศิริราช	-ร้ายานหัวหน้างาน แคลงแจ้งคณังกรรมการร้องเรียนไม่ได้แก้ไข -ตรวจสอบบทบาทงานแพทย์การนี้ แคลงหานานทางไป -ติดต่อผู้รับบริการเพื่อให้คำแนะนำและไม่ได้แก้ไข	ไม่มี
	1.2 ด้านพัฒนาระบบริการ	1. หัวหน้างานประถนศูนย์ภาพ 2. ผู้รับเรื่องร้องเรียนฯ	-ร้องเรียน ได้รับยาไม่ครบ -ร้องเรียน ไม่ได้รับยาตามที่ร้องเรียน	-ร้ายานหัวหน้างาน แคลงแจ้งคณังกรรมการร้องเรียนไม่ได้แก้ไข -ตรวจสอบบทบาทงานแพทย์การนี้ แคลงหานานทางไป -ติดต่อผู้รับบริการเพื่อให้คำแนะนำและไม่ได้แก้ไข	ไม่มี
2	ข้อร้องเรียนเรื่องการพัฒนา และประเมินค่า	3. ระบบจัดการซ้อมเรียนศูนย์ บริการจัดการร่องร้าวของทั้งน้ำ	-เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ชัดเจนกับผู้เดินทาง -เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ชัดเจนกับผู้เดินทาง	-ร้ายานหัวหน้างาน แคลงแจ้งคณังกรรมการร้องเรียนไม่ได้แก้ไข -ตรวจสอบบทบาทงานแพทย์การนี้ แคลงหานานทางไป -ติดต่อผู้รับบริการเพื่อให้คำแนะนำและไม่ได้แก้ไข	ไม่มี
	2	ข้อร้องเรียนเรื่องการพัฒนา และประเมินค่า	-	-	ไม่มี

ลงชื่อ ผู้จัดทำรายงาน
(นางสาวอารัตน์ พิเศษยิรุ) ผู้ตรวจสอบ
..... ผู้ตรวจสอบ

นายแพทย์ภูริบุตร บุญชุม
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรวย

หัวหน้ากลุ่มงานบริการสูบสูบ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ ทางการแพทย์

.....
นายไนโอลิน วิริยะอมรพันธุ์

นายแพทย์ชัชนาญาการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรวย

(นายแพทย์ภูริบุตร บุญชุม)

นายแพทย์ภูริบุตร บุญชุม