



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบางกรวย โทร ๐๒ ๔๔๗ ๑๔๔๔ ต่อ ๔๐๒๐

ที่ นบ. ๐๐๓๓.๓๐๔.๑/๐๕๐

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

ตามที่ โรงพยาบาลบางกรวยได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการ คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางกรวย จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ โดยได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๙ เรื่อง

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์นรินทร์ เหล็กกล้า)

นายแพทย์ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ

(นายกวิตม์ ชื่อมั่น)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

๑) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบ	ร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบ	ร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบ	ร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๕	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๑	-	๑	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	๓	-	๓	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑	-	๑	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	๑	-	๑	-	-	-	-	-
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น	๙	๐	๙	๐	๐	๐	๐	๐

๒) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ห้องฉุกเฉิน ไม่สวมชุดพยาบาลและไม่ใส่ถุงมือขณะให้บริการฉีดยาแก่ผู้มารับบริการ	สปสช. เขต ๔ สระบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ โกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	ผู้รับบริการไม่ได้ สังเกตป้ายชื่อ ผู้ให้บริการฉีดยา	ให้เจ้าหน้าที่ ติดป้ายชื่อและ สวมใส่เครื่องแบบ วิชาชีพสำหรับ ปฏิบัติงานและให้ การบริการตาม มาตรฐานวิชาชีพ
๒	ผู้ป่วยใน ผู้รับบริการร้องเรียน อาจไม่ได้ รับการดูแลรักษาที่เหมาะสม เนื่องจากติดเชื้อ โควิด-19 ขณะ รักษาตัวใน รพ.บางกรวย	สปสช.	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ โกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	ไม่สามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการติดเชื้อ โควิด - ๑๙ เมื่อไหร่ และติดมาจากที่ใด	ดำเนินงานตามแนว ทางการปฏิบัติ สำหรับสถาน พยาบาลเรื่องการ ตรวจคัดกรอง โควิด-19 ในผู้ป่วย ทั่วไปและบุคลากร ทางการแพทย์ ในช่วงระยะเปลี่ยน ผ่านสู่โรคประจำถิ่น
๓	งานปฐมภูมิ ผู้ร้องเรียนได้รับการปฏิเสธการ ให้บริการฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ จาก รพ.บางกรวย	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด นนทบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ โกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	รพ.บางกรวยได้รับ การจัดสรรวัคซีน ไขหวัดใหญ่ตาม จำนวนประชากรใน พื้นที่ จึงไม่สามารถ ให้บริการประชาชน นอกพื้นที่ได้	ให้เจ้าหน้าที่ ปรับปรุงเรื่องการ สื่อสารให้ ผู้รับบริการเข้าใจ และได้รับข้อมูลที่ ถูกต้อง ชัดเจน
๔	คลินิกนอกเวลา ร้องเรียน รพ.บางกรวย เรียก เก็บค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล (คลินิกนอกเวลาราชการ)	รับโทรศัพท์ จาก สปสช.	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ โกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	เนื่องจากเป็นคลินิก นอกเวลาราชการ ตรวจโรคทั่วไป เป็น บริการที่มีค่าใช้จ่าย ในการรักษา ผู้รับบริการไม่ได้รับ ความเข้าใจที่ถูกต้อง	ปรับปรุงเรื่อง การสื่อสารให้ ผู้รับบริการเข้าใจ และได้รับข้อมูลที่ ถูกต้อง ชัดเจน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๕	กายภาพบำบัด ร้องเรียนเรื่อง ไม่ได้รับการรักษา ที่เหมาะสม ทำให้อาการไม่ดีขึ้น	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด นนทบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรีย และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	เนื่องจากปัจจุบันผู้ ร้องมีอาการแขนขวา ลีบ ขาหนัก เดินไม่ได้ อีกทั้งผู้ร้องเรียน อาศัยอยู่บ้านเพียง คนเดียว จึงขอความ ช่วยเหลือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้การรักษาและ เยียวยาหลังได้รับการ รักษาต่อเนื่อง	ให้เจ้าหน้าที่ ปรับปรุงด้าน การทำความเข้าใจ กับผู้รับบริการ โดยตรง โดยใส่ใจ ดูแลรักษาผู้ที่มารับ การรักษาให้ดียิ่งขึ้น
๖	แผนกฝากครรภ์ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด นนทบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรีย และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	จากการตรวจสอบ พบว่ามีความคลาด เคลื่อนในการสื่อสาร เนื่องจากผู้รับบริการ มีสิทธิประกันสังคมที่ รพ.พระนั่งเกล้า เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานจึงได้ให้ คำแนะนำการรักษา ตามสิทธิของผู้ ร้องเรียน	ให้เจ้าหน้าที่ ปรับปรุงด้าน พฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่งาน เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมบริการและการ สื่อสารให้ ผู้รับบริการได้รับ ความเข้าใจ ถูกต้อง ชัดเจนและ ให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
๗	ห้องฉุกเฉิน ร้องเรียนเรื่องบริการ เจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน กรณีมา ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด นนทบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรีย และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	เนื่องจากมีคนใช้ราย อื่นที่มีอาการฉุกเฉิน กว่า และมีพื้นที่ให้ การบริการที่จำกัด จึงทำให้เกิดความไม่ สะดวกในการรับ บริการ	ปรับปรุงด้านการ บริการ ได้ตั้งเดือน เจ้าหน้าที่ควรให้ คำแนะนำกับ ผู้รับบริการให้เข้าใจ ในการบริการ อย่าง ถูกต้อง และชัดเจน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทาง ร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๘	ห้องฉุกเฉิน ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่	สปสช. เขต ๔ สระบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ยเพื่อ เสนอปัญหา แนวทาง การแก้ไข	เนื่องจากห้องฉุกเฉิน มีคนไข้รายอื่นที่มา รับบริการร่วม จึงทำ ให้เกิดความ คลาดเคลื่อนในการ สื่อสาร	ปรับปรุงด้าน พฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่งาน การพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉิน และนิติเวช ได้ดำเนินการเรียก เจ้าหน้าที่ ที่ถูกร้องเรียน มากล่าวตักเตือน เพื่อปรับเปลี่ยน พฤติกรรมด้าน คำพูดและการ บริการ ให้กับ ผู้รับบริการให้ดีขึ้น
๙	ห้องฉุกเฉิน ไม่ได้รับการที่ตีบริการจาก พยาบาล ขอให้ปรับปรุง พฤติกรรมบริการให้บริการของ พยาบาลผู้ป่วยใน	สปสช. เขต ๔ สระบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ยเพื่อ เสนอปัญหา แนวทาง การแก้ไข	ผู้ป่วยมีภาวะสับสน เนื่องจากน้ำตาลใน เลือดต่ำ และเดินไป ปัสสาวะข้างเตียง ผู้ป่วยอื่น เจ้าหน้าที่ ได้ให้ดื่มน้ำหวานและ ทำให้ผู้ป่วยสงบลง โดยในเหตุการณ์นี้ ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึก ไม่ปลอดภัย	ปรับปรุงแนวทาง การทบทวน เหตุการณ์และคอย เฝ้าระวังผู้ป่วยที่มี อาการภาวะน้ำตาล ต่ำ และคอยดูแล สถานที่ห้องพักให้มี ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ง่ายต่อ การดูแลผู้ป่วย และจัดสถานที่ ให้มีบรรยากาศ ผ่อนคลายไม่ตึง เครียด

(๖)

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทาง ร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค
	ไม่มี			

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นางจุฑารัตน์ ทิวเสถียร)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถามไต่สวน

(ลงชื่อ) ผู้ตรวจสอบ

(นายพงษ์นรินทร์ เหล็กกล้า)

นายแพทย์ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่
กรรมการและเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถามไต่สวน