



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบางกรวย โทร ๐๒ ๔๔๗ ๑๕๕๕ ต่อ ๙๐๒๐

ที่ นบ. ๐๐๓๓.๓๐๙.๑/ *สว*

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

ตามที่ โรงพยาบาลบางกรวยได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการ คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางกรวย จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ โดยได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๗ เรื่อง

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์พันธ์รินทร์ เหล็กกล้า)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ

(นายกวิตม์ ชื่อนั่น)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

๑) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

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 ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	๔	-	-	-	๔	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น	๗	๐	๓	๐	๔	๐	๐	๐

๒) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

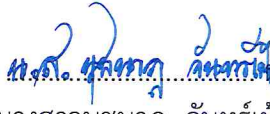
๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	<u>ห้องบัตร</u> ๑.โทรศัพท์โทรไม่ติด ๒.เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์พูดจาไม่สุภาพ ๓.เจ้าหน้าที่หน้าห้อง ER ร้องตะโกนเสียงดัง ๔.ไม่มีเจ้าหน้าที่มาช่วยเหลือเนื่องจากคนไข้ประคองตัวเองไม่ได้	รับเรื่องโดยตรงจากผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนวทางแก้ไข	๑.มีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ใหม่ ๒.เนื่องจากห้องฉุกเฉินมีคนไข้รายอื่นที่มาใช้บริการร่วม จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร	๑.จัดอบรมพฤติกรรมกรบริการในภาพรวมของโรงพยาบาล ๒.ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงด้านการทำความเข้าใจกับผู้รับบริการโดยตรง โดยใส่ใจดูแลรักษาผู้ที่มารับการรักษาให้ดียิ่งขึ้น
๒	<u>เวรเปล/พนักงานขับรถ</u> เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใช้วาจาที่ไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ	รับเรื่องโดยตรงจากผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนวทางแก้ไข	๑.พฤติกรรมส่วนบุคคล ๒.ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้ควบคุมอารมณ์ในการให้บริการไม่ดี	ปรับปรุงด้านการบริการ ได้ตั้งเตือนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เหมาะสม
๓	<u>กลุ่มงานทันตกรรม</u> ผู้ร้องเรียนได้ถูกเรียกเก็บเงินจำนวน ๔๓๐ บาท ค่าบริการทันตกรรม	สปสช.	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนวทางแก้ไข	เนื่องจาก สปสช.ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการชดเชยค่าบริการใหม่ จึงเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร	ปรับปรุงเรื่องการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน
๔	<u>กลุ่มงานผู้ป่วยใน</u> ขอยุติการรักษาพยาบาล (ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ)	แบบบันทึกความเสี่ยง (Incident Report)	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนวทางแก้ไข

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทาง ร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๕	<u>กลุ่มงานผู้ป่วยนอก</u> เจ้าหน้าที่ (แพทย์) ให้บริการ ผู้ป่วยไม่สุภาพ	รับเรื่อง โดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนและ ไกล่ เกลี่ยเพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ยเพื่อเสนอ ปัญหาแนว ทางแก้ไข
๖	<u>กลุ่มงานผู้ป่วยนอก</u> พิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับ เงินช่วยเหลือเบื้องต้นของ ผู้รับบริการ	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด นนทบุรี	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนและ ไกล่ เกลี่ยเพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ยเพื่อเสนอ ปัญหาแนว ทางแก้ไข
๗	<u>แผนกฝากครรภ์</u> มาตรฐานบริการสาธารณสุข	สปสช.	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน และ ไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนและ ไกล่ เกลี่ยเพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนและ ไกล่เกลี่ยเพื่อเสนอ ปัญหาแนว ทางแก้ไข

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทาง ร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค
	ไม่มี			

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน
(นางสาวชนา จันทรเป้า)
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

(ลงชื่อ)  ผู้ตรวจสอบ
(นายพงษ์นรินทร์ เหล็กกล้า)
นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
กรรมการและเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย