



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๘๗๐๙ ต่อ ๑๒๐
ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/..... กท. วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานช้อร้องเรียน รอบที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงนาราง ได้สรุปผลการดำเนินงานช้อร้องเรียน รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ดังนี้

๑. ช้อร้องเรียนทั่วไป พบมีข้อเรียน ๑ ครั้ง ร้องเรียนโดยเขียนบันทึกข้อความ ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ประเด็นการให้บริการของแพทย์ในโรงพยาบาล และได้ดำเนินการตามช้อร้องเรียน ของผู้ร้องเรียน ภายใน ๑ วัน โดยได้วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารแนบท้าย ๑
๒. ช้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน ในทุกช่องทาง จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงนาราง

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)
นักจัดการงานทั่วไปอำนวยการ

(นางสาวนิษณา สิงหาคำ)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง / กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ
 ที่ พจ.๐๐๓๒.๓๐๑/๕๙๗ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๖
 เรื่อง สรุปการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยงานรับเรื่องร้องเรียน วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น. คนไข้ HN.๑๖๐๐๘ ได้แก้ไขปัญหาเอกสารร้องเรียนตามหนังสือที่ พจ.๐๐๓๒.๓๐๑/๕๙๘ ลงวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ (เอกสารแนบท้าย) เมื่อนำเสนอข้อร้องเรียนไปยังผู้บริหาร ท่านผู้อำนวยการจึงได้เรียกสอบถามจากแพทย์ดังกล่าวที่ถูกร้องเรียนพบว่า เคสนี้แพทย์ได้ทำการอธิบายเรื่องการออกใบรับรองแพทย์ไปแล้วเบื้องต้น และเมื่อคนไข้เดินออกจากห้องไปแล้ว และไปแจ้งพยาบาลหน้าห้องตรวจอีก ๑ รอบ พยาบาลจึงได้ให้คนไข้เดินเข้ามาในห้องแพทย์อีกครั้ง และเกิดปากเสียงขึ้นระหว่างแพทย์กับคนไข้

จากการวิเคราะห์พบว่า

๑. ขาดระบบการประสานงานระหว่างแพทย์และพยาบาลหน้าห้องตรวจ
 ๒. ขาดการสื่อสารที่เข้าใจระหว่างแพทย์และผู้รับบริการ
 ๓. ลักษณะการพูดของแพทย์แต่ละบุคคลที่ไม่เป็นประสม
- งานรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทันที ดังนี้
๑. ได้ดำเนินการตามข้อร้องขอคนไข้ คือไม่ขอตรวจรักษาแพทย์ท่านเดิม ทางรพ.จึงได้ทำการปรึกษาแผนก ER และได้เปลี่ยนให้แพทย์อีกท่านทำหัดถกการแทน
 ๒. วางระบบ ในกรณีที่คนไข้ออกจากห้องแพทย์แล้ว แล้วเกิดปัญหานอกกรณีดังกล่าว ให้พยาบาลหน้าห้องตรวจเป็นคนเข้าไปพบแพทย์อีกครั้ง ไม่ใช้ผู้รับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธีรานันท์ จันทร์มานะ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ

(นางสาวนิษณา สิงหาคำ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลบึงนาราง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงนาราง.....

วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๖.....

หัวข้อ :..... เมย์เพร์ผลการดำเนินงานข้อ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

[Link ภาษาไทย](#)

หมายเหตุ :

ផ្ទែរបុណ្យការក្រោមខ្លួន

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายมนต์ชัย สิงห์โตกอง)

(นางสาวนิษณา สิงหาคำ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป兼นาฏการ
วันที่ ๑๙.....เดือน.....ก.ย.....พ.ศ.....๒๕๖๖.....

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง
วันที่ ๑๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพียงรายเดียว

५८

(นายศักดิ์สิทธิ์ สินโน)

ตำแหน่ง.....นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่.....๑๕.....เดือน.....ก.ย..... พ.ศ....๒๕๖๖.....