



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบางกรวย โทร ๐๒ ๔๔๗ ๑๙๙๙

ที่ นบ ๐๐๓๓.๓๐๙.๑/๑๒๐๙

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๕ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

ตามที่ โรงพยาบาลบางกรวยได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการ คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางกรวย จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๓-๔ รอบ ๕ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓ เรื่อง

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๓ เรื่อง

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์นรินทร์ เหล็กกล้า)

นายแพทย์ปฏิบัติการ

กรรมการและเลขานุการรับข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

ทราบ

(นายกวิตม์ ส้อมมัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**  
**ไตรมาสที่ ๓-๔ รอบ ๕ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)**  
**โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**

**๑) รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน**

เดือน/ปี	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ร้องเรียน การ ปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการ ประพฤตินมิ ชอบ	ร้องเรียน การ ปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการ ประพฤตินมิ ชอบ	ร้องเรียน การ ปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ร้องเรียน การทุจริต และการ ประพฤตินมิ ชอบ
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๒	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	-	-	๑	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>	<b>๒</b>	<b>-</b>	<b>๑</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

รวมเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด จำนวน ๓ เรื่อง

-ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒ เรื่อง

-อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๒) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	-ร้องเรียนพฤติกรรม การบริการของเจ้าหน้าที่ ใช้วาจาไม่สุภาพ ไม่ได้ รับการดูแลที่เหมาะสม	สสจ. นนทบุรี	-นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-ผู้ป่วยมีภาวะน้ำตาล ผู้ป่วยมีภาวะน้ำตาลใน เลือดต่ำ มีอาการเพื่อ สับสน ลุกไปปัสสาวะ ข้างเตียงผู้ป่วยรายอื่น	-เฝ้าระวังผู้ป่วยภาวะ น้ำตาลต่ำให้มากยิ่งขึ้น -ดูแลสถานที่ห้องพัก ให้มีความเป็นระเบียบ มีบรรยากาศผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด
๒	-ร้องเรียน ให้พิจารณา ออกใบส่งตัวผู้ป่วย ไปโรงพยาบาลศิริราช	สปสช.	-นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-โรงพยาบาลบางกรวย มีศักยภาพในการรักษา วิธโรคปอด แพทย์นัด เพื่อวางแผนการรักษา แต่ญาติไม่พาผู้ป่วยมา ตามนัด	-ปรับปรุงด้านการ บริการ และการสื่อสาร ให้ผู้ป่วยบริการเข้าใจ ให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
๓	-ร้องเรียน ผู้ป่วยได้รับ เชื้อ โควิด-19 ในขณะที่ รักษาพยาบาล หอผู้ป่วยใน	สปสช.	-นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ญาติผู้ป่วยเข้าใจผิด ว่าห้องพักที่ผู้ป่วยพัก เคยเป็นที่รักษาผู้ป่วย โควิด -19 - ไม่พบเจ้าหน้าที่ติด เชื้อ โควิด-19 ในเวลา ที่ผู้ป่วยเข้าพัก -โรงพยาบาลบางกรวย มีการป้องกันการติด เชื้อในโรงพยาบาล ตามมาตรฐาน ทุกประการ	-ปรับปรุงด้านการ บริการ และการสื่อสาร ให้ผู้ป่วยบริการเข้าใจ ให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	ไม่มี				

(ลงชื่อ) ..... ผู้รายงาน

(นางจุฑารัตน์ ทิวเสถียร)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

(ลงชื่อ) ..... ผู้ตรวจสอบ

(นายพงษ์นรินทร์ เหล็กกล้า)

นายแพทย์ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่

กรรมการและเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย