# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** โรงพยาบาลศรีสัชนาลัย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๕๕๖๗-๓๑๓๖ โทรสาร. ๐-๕๕๖๗-๓๑๓๗

**ที่** สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๖๘ **วันที่** ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย

**เรียน** ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์การให้บริการโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย ได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้อนเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป พบว่า ยังพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไปด้านคุณภาพการให้บริการพฤติกรรมการบริการ สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ความเพียงพอ พร้อมใช้ของอุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสัชนาลัย ได้มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ จึงขออนุญาตเผยแพร่บนเว็ปไซต์เพื่อนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดการใช้บริการในด้านการรักษาพยาบาล และการสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัทรพร ปิลาผล)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายสุทนต์ ทั่งศิริ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย

**สรุปความเสี่ยง 9 แปรแกรมโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย ปี 2564**

| **โปรแกรม** | **ปี 2564**<br>**ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564** |
|---|---|
| 1. ระบบบริการทางคลินิก | |
| 1.1.common clinical risk | 76 |
| 1.2.specific clinical risk | 50 |
| 2.การแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล | 3 |
| 3.ระบบยา | 71 |
| 4.ระบบความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม | 17 |
| 5. อาชีวิอนามัยบุคลากร | 9 |
| 6.การสื่อสาร/การบันทึกข้อมูล | 22 |
| 7.ระบบเครื่องมือและอุปกรณ์ | 6 |
| 8.ด้านรายได้/ทรัพย์สิน/ทรัพยากร | 5 |
| 9.ข้อร้องเรียน | 0 |
| **รวม** | 269 |
| **เหตุเกือบพลาด near miss** | |

**การจัดเรื่องร้องเรียน ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564**

| ประเภทร้องเรียน | เรื่อง/เหตุการณ์ | จำนวนเรื่อง | แนวทางการแก้ไข |
|---|---|---|---|
| พฤติกรรมบริการ | พฤติกรรมบริการพูดไม่ดี กับผู้ป่วยและญาติ งานผู้ป่วยนอก | 1 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น/ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม |
| พฤติกรรมบริการ | พฤติกรรมบริการพูดไม่ดี กับผู้ป่วยและญาติ งานสูติกรรม | 2 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น/ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม |
| พฤติกรรมบริการ | พฤติกรรมบริการพูดไม่ดี กับผู้ป่วยและญาติ งานอาคารผู้ป่วยในชาย | 1 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น/ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม |
| สิ่งแวดล้อม | ห้องฝากครรภ์ร้อนมาก | 3 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และได้ดำเนินการปรับสภาพแวดล้อมในห้องให้ปอดโปร่งขึ้น และติดเครื่องปรับอากาศ |
| พฤติกรรมบริการ | พฤติกรรมบริการพูดไม่ดี ตะคอก เหน็บแนม กับผู้ป่วยและญาติ | 1 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น/ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม |
| พฤติกรรมบริการ | พฤติกรรมบริการพูดไม่ดี กับผู้ป่วย | 1 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น/ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม |
| พฤติกรรมบริการ | พฤติกรรมบริการพูดไม่ดี ใส่อารมณ์ ดุ ว่า | 1 | แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น/ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม |

**แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย**
**ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**
**เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔**

**แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลรีสัชนาลัย**

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสัชนาลัย
วัน/เดือน/ปี.:. ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔
หัวข้อ : หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน)

Link/ภายนอก: .....-.....

หมายเหตุ. : .....-.....

| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล | ผู้อนุมัติรับรอง |
|---|---|
| ..... | ..... |
| (นางภัทรพร ปิลาผล) | (นายสุทนต์ ทั่งศิริ) |
| ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชนาลัย |
| วันที่...๓๐..เดือน...สิงหาคม..พ.ศ....๒๕๖๔.... | วันที่...๓๐..เดือน..สิงหาคม..พ.ศ....๒๕๖๔..... |

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

.....

(นายเอกพงศ์ ทิงาเครือ)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่....๓๐..เดือน...สิงหาคม...พ.ศ....๒๕๖๔.....