



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่ สท.๐๐๓๒.๓๐๙/ ๒๗๔

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง...รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

กลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย มีภารกิจร่วมในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร่วมกับ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้อย่าง-สะดวก รวดเร็ว ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ของ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จึงรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๕ โดยได้รับเรื่อง รวมจำนวน ๗ เรื่อง โดยแบ่งเป็นระดับ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง ระดับ ๒ จำนวน ๑ เรื่อง ระดับ ๓ จำนวน ๓ เรื่อง ระดับ ๔ จำนวน ๑ เรื่อง พร้อมนี้ ได้แนบบรรายงานผล ไตรมาส ที่ ๒ มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(น.ส.มณฑกานต์ นามแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ

(นายสุหนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสกลนคร ไตรมาสที่ 1-2 ปีงบประมาณ 2565

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อ ร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทางการรับ เรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อ ร้องเรียนที่มี ความเร่งด่วน
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำ การ	ไม่ได้ตอบ กลับ	
1	17 ต.ค.64	ผู้รับบริการไม่พอใจการ ให้บริการฉีดวัคซีนของ รพ.	ทาง FB เพจ รพ.	ชี้แจงในหน้า FB รพ.	✓			ระดับ 3
2	11 พ.ย. 64	ผู้รับบริการไม่พอใจการ ให้บริการฉีดวัคซีนของ รพ.	ทาง FB เพจ รพ.	ชี้แจงในหน้า FB รพ.	✓			ระดับ 3
3	24 ธ.ค. 64	ผู้รับบริการไม่พอใจการ ให้บริการฉีดวัคซีนของ รพ.	ทาง FB เพจ รพ.	ชี้แจงในหน้า FB รพ. และ ปรับกระบวนการทำงาน ให้บริการ	✓			ระดับ 3
4	21 ม.ค.65	จนท.ฉีดยาผิดคน โดยไม่ สอบถามชื่อผู้ป่วย	จดหมาย ร้องเรียน HN 48249	ดำเนินการโดย คณะกรรมการใกล้เคียง ญาติ และผู้ป่วยเข้าใจ, งาน ประกันยื่นเรื่องมาตรา 41 ให้		✓		ระดับ 1
5	21 ม.ค. 65	ไม่ได้ให้บริการผู้ป่วยโรค หลอดเลือดสมองทันที ภายในระยะเวลา มาตรฐานการให้บริการ ผู้ป่วย Stroke, ขาดการ ประเมินผู้ป่วย ผู้ป่วย กลายเป็นผู้ป่วยติดเตียง	ทาง FB เพจ รพ. HN 108998	ดำเนินการโดย คณะกรรมการใกล้เคียง ญาติ เข้าใจ, งานประกันยื่น เรื่องมาตรา 41 ให้ และ ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลผู้ป่วย		✓		ระดับ 1

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อ ร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทางการรับ เรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อ ร้องเรียนที่มี ความเร่งด่วน
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำ การ	ไม่ได้ตอบ กลับ	
6	16 มี.ค.65	ร้องเรียน เรื่องการได้รับ ยาซ้ำ ของผู้ป่วย โควิด- 19	รับแจ้งจาก จนท.รพ.สต.	ประสานเรื่องเบื้องต้น ผ่าน รพ.สต. และจัดระบบการ ให้บริการผู้ป่วยโควิด ให้ รวดเร็วยิ่งขึ้น	✓			ระดับ 2
7	18 มี.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการของ จนท. แผนก ผู้ป่วยนอก	ทางโทรศัพท์แจ้ง โดยญาติผู้ป่วย HN 124556	ดำเนินการโดย คณะกรรมการใกล้เคียง, ผลใกล้เคียงได้	✓			ระดับ 4

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

จากเรื่องร้องเรียน ที่เกิดความเสียง และเกิดความเสียหายแก่ผู้ป่วย ได้นำเข้าคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการ PCT ในประเด็นเร่งด่วนระดับ 1 เพื่อ
ทบทวน จึงเกิดมาตรการ แนวทางการแก้ไข คือ

1. เน้นย้ำ ให้เกิดการทบทวนชื่อ-สกุล เพื่อยืนยันตัวตนในการเข้ารับบริการ ให้สอบถามชื่อผู้ป่วยทุกครั้ง ทุกจุดที่ให้บริการ
2. จัดช่องทาง และสถานที่ ในการดูแลผู้ป่วย ระหว่างรอรักษาที่ ER
3. จัดให้มีแผนกทำแผล ฉีดยา โดยแยกออกจากห้องฉุกเฉิน เพื่อให้ห้องฉุกเฉิน ได้ดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ทบทวนการประเมินผู้ป่วย โดยจำเป็นต้องเป็นพยาบาล หัวหน้าเวรเท่านั้น
5. ให้มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงอาการของผู้ป่วยทุกครั้ง แลให้แจ้งแพทย์เวรกรณีผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง
6. เกิดแนวทางปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วย ที่แผนก ER ณ 30 มกราคม 2565 และทบทวนบทบาทหน้าที่ คณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

รายงานโดย น.ส.มณฑาทันต์ นามแก้ว

กรรมการและเลขานุการ

21 มีนาคม 2565



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย อ.ศรีสัชชนาลัย จ.สุโขทัย โทร.๐๕๕-๖๗๓๑๓๖

ที่ สท.๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๐๑๔

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์การให้บริการ
โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้ทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พบว่า ไตรมาสที่ ๒
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบภายใน
โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติเพื่อนำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

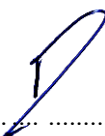
(นางภัทรพร ปิลาผล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป. โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย วัน/เดือน/ปี : ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความรับทราบการกำกับ ติดตาม และรายงาน ผลการดำเนินงานฯ ข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ๒. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นต่างๆ Link/ภายนอก : ไม่มี-..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางภัทรพร ปิลาผล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสุทนต์ ทังศิริ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายเอกพงศ์ ทิงาเครือ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕	