



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

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