



บันทึกข้อความ

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

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๙/ ๑๒๑๘

วันที่ ๑๒ กันยายน 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 ๑๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็นระดับ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง ระดับ ๒ จำนวน ๒ เรื่อง ระดับ ๓ จำนวน ๕ เรื่อง ระดับ ๔ จำนวน ๒ เรื่อง พร้อมนี้ ได้แนบบรรายงานผล ไตรมาส ที่ ๑-๔ มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(น.ส.มณฑกานต์ นามแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ

(นายสุหนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสขนาลัย ไตรมาสที่ ๑-๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อ ร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทางการรับ เรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อ ร้องเรียนที่มี ความเร่งด่วน
					ภายใน ๓๐ วัน	เกิน ๓๐ วันทำ การ	ไม่ได้ตอบ กลับ	
๑	๑๗ ต.ค. ๖๔	ผู้รับบริการไม่พอใจการ ให้บริการฉีดวัคซีนของ รพ.	ทาง FB เพจ รพ.	ชี้แจงในหน้า FB รพ.	✓			ระดับ ๓
๒	๑๑ พ.ย. ๖๔	ผู้รับบริการไม่พอใจการ ให้บริการฉีดวัคซีนของ รพ.	ทาง FB เพจ รพ.	ชี้แจงในหน้า FB รพ.	✓			ระดับ ๓
๓	๒๔ ธ.ค. ๖๔	ผู้รับบริการไม่พอใจการ ให้บริการฉีดวัคซีนของ รพ.	ทาง FB เพจ รพ.	ชี้แจงในหน้า FB รพ. และ ปรับกระบวนการทำงาน ให้บริการ	✓			ระดับ ๓
๔	๒๑ ม.ค. ๖๕	จนท.ฉีดยาผิดคน โดยไม่ สอบถามชื่อผู้ป่วย	จดหมาย ร้องเรียน HN ๔๘๒๔๙	ดำเนินการโดย คณะกรรมการใกล้เคียง ญาติ และผู้ป่วยเข้าใจ, งาน ประกันยื่นเรื่องมาตรา ๔๑ ให้		✓		ระดับ ๑
๕	๒๑ ม.ค. ๖๕	ไม่ได้ให้บริการผู้ป่วยโรค หลอดเลือดสมองทันที ภายในระยะเวลา มาตรฐานการให้บริการ ผู้ป่วย Stroke, ขาดการ ประเมินผู้ป่วย ผู้ป่วย กลายเป็นผู้ป่วยติดเตียง	ทาง FB เพจ รพ. HN ๑๐๘๙๙๘	ดำเนินการโดย คณะกรรมการใกล้เคียง ญาติ เข้าใจ, งานประกันยื่น เรื่องมาตรา ๔๑ ให้ และ ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลผู้ป่วย		✓		ระดับ ๑

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อ ร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทางการรับ เรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อ ร้องเรียนที่มี ความเร่งด่วน
					ภายใน ๓๐ วัน	เกิน ๓๐ วันทำ การ	ไม่ได้ตอบ กลับ	
๖	๑๖ มี.ค.๖๕	ร้องเรียน เรื่องการได้รับ ยาซ้ำ ของผู้ป่วย โควิด- ๑๙	รับแจ้งจาก จนท.รพ.สต.	ประสานเรื่องเบื้องต้น ผ่าน รพ.สต. และจัดระบบการ ให้บริการผู้ป่วยโควิด ให้ รวดเร็วยิ่งขึ้น	✓			ระดับ ๒
๗	๑๘ มี.ค.๖๕	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการของ จนท. แผนก ผู้ป่วยนอก	ทางโทรศัพท์แจ้ง โดยญาติผู้ป่วย HN ๑๒๔๕๕๖	ดำเนินการโดย คณะกรรมการไต่ถาม, ผลไต่ถามได้	✓			ระดับ ๔
๘	๖ ก.ค.๖๕	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการและการรักษา	สำนักงาน ปลัดกระทรวง และ สสจ. สุโขทัย	ดำเนินการโดย คณะกรรมการไต่ถาม, ผลไต่ถามได้,	✓			ระดับ ๓
๙	๑๘ ก.ค.๖๕	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ	ผู้ป่วยแจ้งที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการโดย หัวหน้ากลุ่ม งานประกันฯ	✓			ระดับ ๔
๑๐	๔ ส.ค. ๖๕	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ (ห้องบัตร)	สำนักงาน ปลัดกระทรวง และ สสจ. สุโขทัย	ดำเนินการโดย คณะกรรมการไต่ถาม, ผลไต่ถามได้,	✓			ระดับ ๓
๑๑	๔ ก.ย.๖๕	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ (ห้องฉุกเฉิน)	ผู้ป่วยแจ้งที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการโดย หัวหน้ากลุ่ม งานประกันฯ และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล , ผล ไต่ถามได้	✓			ระดับ ๒

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

จากเรื่องร้องเรียน ที่เกิดความเสียง และเกิดความเสียหายแก่ผู้ป่วย ได้นำเข้าคณะกรรมการความเสียง และคณะกรรมการ PCT ในประเด็นเร่งด่วนระดับ ๑ เพื่อ
ทบทวน จึงเกิดมาตรการ แนวทางการแก้ไข คือ

๑. จัดช่องทาง และสถานที่ ในการดูแลผู้ป่วย ระหว่างรอรักษาที่ ER
๒. ให้มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงอาการของผู้ป่วยทุกครั้ง แลให้แจ้งแพทย์เวรกรณีผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง
๓. เกิดแนวทางปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วย ที่แผนก ER และทบทวนคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องร้องเรียนบริการ
๔. แจ้งเจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

รายงานโดย น.ส.มณฑาทันต์ นามแก้ว

กรรมการและเลขานุการ

๑๒ กันยายน ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

ที่ สท ๐๐๓๓.๓๐๙/๑๒๑๙

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ไตรมาส ที่ ๑-๔ ประจำปี ๒๕๖๕ ขึ้นเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้ติดตาม ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๕ (ไตรมาส ที่ ๑-๔) โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย เรียบร้อยแล้ว

จึงขออนุญาต เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(น.สมณฑกานต์ นามแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ/อนุมัติ ดำเนินการ

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีสะเกษ
วัน/เดือน/ปี :๑๒ กันยายน ๒๕๖๕.....

หัวข้อ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ประจำปี ๒๕๖๕ (ไตรมาส
ที่ ๑-๔)จำนวน ๑๑...เรื่อง

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(...ส.มณฑกานต์ นามแก้ว..)

ตำแหน่ง ...นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ....

หน่วยงาน....กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ....

วันที่๑๒ กันยายน ๒๕๖๕.....

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุพนธ์ ทังศิริ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

วันที่๑๒ กันยายน ๒๕๖๕.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเอกพงศ์ ทิงาเครือ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่๑๒ กันยายน ๒๕๖๕.....