



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..งานประกันสุขภาพฯ.....โรงพยาบาลน้ำป่าด.....เบอร์โทร.....๐-๕๕๔๘-๑๕๗๔...ต่อ.๒๐๙....

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๓.๖.../.....๑๘๔..... วันที่๑..กันยายน.....๒๕๖๓.....

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน...ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำป่าด


คณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลน้ำป่าด ได้เป็นศูนย์
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป ของโรงพยาบาลน้ำป่าด และได้ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการ
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข Integrity and Transparency
Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และได้ดำเนินการไปแล้ว

คณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลน้ำป่าด จึงขอสรุปลผลการ
ดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป โรงพยาบาลน้ำป่าด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลน้ำป่าดกำหนดไว้ดังต่อไปนี้


๑. ร้องเรียนด้วยวาจา และเจ้าหน้าที่บันทึกในระบบโปรแกรมความเสี่ยง ๑ เรื่อง
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๑ เรื่อง
๒. ผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/เอกสาร) จำนวน ๑๓ เรื่อง
๓. ผ่านทางสื่อ Social Facebook จำนวน ๓ เรื่อง
๔. ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑ เรื่อง

และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และสรุปลผลการดำเนินการดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางปวรวรรณ พองใหญ่)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

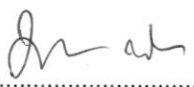

(นายอิษย์อธิป บุญศักดิ์เลิศ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำป่าด


| ข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ด้านการ ให้บริการ ทั่วไป | จำนวน/ ครั้ง | รายละเอียดเหตุการณ์ | การดำเนินการแก้ไข | สถานะ/ผล |
|--|-----------------|--|---|---|
| ๑. พฤติกรรม การบริการ | ๑ | ผู้รับบริการมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ พยาบาลไม่พอใจกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร จึงไม่อยู่รอตรวจ | แจ้งให้ผู้รับบริการระมัดระวังในเรื่อง น้ำเสียงและพฤติกรรมในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ | |
| | ๑ | ญาติผู้ป่วยที่มาทำแผลที่ห้องฉุกเฉินไม่พึง พอใจในบริการบอกว่าทำแผลเจ็บและไม่ พึงพอใจกล่าวหาพยาบาลว่าให้ทำแผลเอง | นำเรื่องเข้าคณะกรรมการและนัดเจรจา ไกล่เกลี่ย | |
| | ๑ | แพทย์พูดไม่ดีกับผู้รับบริการ | นำเรื่องเข้าองค์กรแพทย์เพื่อแจ้งให้ ระมัดระวังในการให้บริการ | |
| ๒. ระบบ บริการ | ๓ | บริการล่าช้า | ทบทวนเรื่องระยะเวลาการให้บริการ การลดขั้นตอนการให้บริการจำกัดการ นัดผู้ป่วยโรคเรื้อรังในโปรแกรม HosXP เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยไม่แออัดกับ ผู้รับบริการทั่วไป/ประชาสัมพันธ์กรณี แพทย์ออกตรวจน้อยเนื่องจากออก พื้นที่/ลา ให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ | ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการทราบ เป็นระยะ |
| | ๑ | ผู้รับบริการไม่ได้บริการตามลำดับคิวบริการ | แจ้งเรื่องคิวที่จัดลำดับตามความสำคัญ ที่โรงพยาบาลวางไว้ /แจ้งกรณี ผู้รับบริการต้องรอผลตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ | |
| | ๑ | ผู้รับบริการมาร้องเรียนสิทธิ และเรื่องการ ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยเฉพาะในเด็กคลอด ก่อนกำหนด | ตรวจสอบเหตุการณ์ อธิบายเรื่องสิทธิ และการขึ้นทะเบียนสิทธิ จัดทำ แนวทางการตรวจคัดกรองและแนว ทางการรักษาให้เด็กกลุ่มเสี่ยงทราบ | |
| ๓. ระบบ บริหาร จัดการ | ๑ | ผู้รับบริการโพสต์ข้อความใน Facebook เรื่อง รพ.แจ้ง จำหน้าที่ตำรวจมาปรับตน เนื่องจากจอดในสถานที่จอดรถโดยสาร | แจ้งแนวทางการณีผู้รับบริการมารับ บริการตรวจด้วยรถของตนเองที่เป็นรถ โดยสาร | |
| | ๗ | ห้องน้ำคลินิกเบาหวานใช้งานไม่ได้ | | กลุ่มงานการ จัดการดำเนินการ ปรับปรุงห้องน้ำ |
| | ๑ | เครื่องปรับอากาศในห้องกายภาพมีเสียงดัง ไม่เย็น | | |
| | ๑ | อุปกรณ์ในห้องกายภาพไม่พอทำให้ผู้ป่วย รอนาน | | |
| | ๑ | ญาติผู้ป่วยมาเปลี่ยนถังออกซิเจนได้รับถัง เปล่าจึงแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปสับเปลี่ยนให้ | | |

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลน้ำปาด

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - สิงหาคม ๒๕๖๓)

| | | | |
|--|-------|----|--------|
| ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด | จำนวน | ๑๙ | เรื่อง |
| ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน | | | |
| ๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน | | | |
| - พฤติกรรมการบริการ | จำนวน | ๓ | เรื่อง |
| - ระบบบริหารจัดการ | จำนวน | ๑๑ | เรื่อง |
| - ระบบบริการ | จำนวน | ๕ | เรื่อง |
| - ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย | จำนวน | - | เรื่อง |
| รวม | จำนวน | ๙ | เรื่อง |
| ๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน | - | เรื่อง |
| ๓. ผลการดำเนินแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ | | | |
| ๓.๑ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ | จำนวน | ๑ | เรื่อง |
| ๓.๒ รายงานหน่วยงานต้นเรื่องทราบ | จำนวน | ๑๘ | เรื่อง |
| ๓.๓ ไม่สามารถรายงานได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ | จำนวน | - | เรื่อง |
| ๔. ผลการลงโทษทางวินัย | | | |
| - ตัดเงินเดือน | จำนวน | - | เรื่อง |
| - ว่ากล่าวตักเตือน | จำนวน | - | เรื่อง |
| ๕. แนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค | | | |
| - ประชุมทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยและการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง | | | |
| - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงการดำเนินการ และวางแผนระบบการให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอด | | | |

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางปวรวรรณ พองใหญ่)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ..........
(นายอิษย์อริบ บุญศักดิ์เลิศ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำปาด