



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

ที่ ลย ๐๐๓๓.๓๐๘/๓๑

วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลวังสะพุง ได้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) พร้อมทั้งได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นข้อแสดงความคิดเห็นต่างๆ และการตรวจสอบยืนยันการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานการบริการผู้รับบริการ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังสะพุงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นายรณรงค์ ศรีพล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติ

- ๑) หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่ายงาน/แผนก ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
 - ๑.๑) ในกรณีทั่วไปให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ ลดการฟ้องร้องของผู้รับบริการ
 - ๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
 - ๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง
- ๒) มีการทบทวนข้อร้องเรียนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑ - ๒ ครั้ง
- ๓) รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกรายช่องทางปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ (เดือน มี.ค. ๖๘)

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๒	๒	๔	๓๒	๒
๒	โทรศัพท์	-	-	-	๑	๑
๓	จดหมาย	-	-	-	๑	๑
๔	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๖	๗๕	๓๘	๕	๑
๖	อินเทอร์เน็ต	๒	๑	๑	๗	-
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	๑
๙	ผ่าน สปสช. เขต ๘	-	-	-	๒	-
	รวม	๑๐	๗๘	๔๓	๔๘	๖

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (มีนาคม ๒๕๖๗) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง การร้องเรียนผ่านจดหมาย จำนวน ๑ เรื่อง การร้องเรียนบุคคล จำนวน ๑ เรื่อง และการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๑ เรื่อง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ (มีนาคม ๒๕๖๘)

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๔		ปี ๒๕๖๕		๒๕๖๖		ปี ๒๕๖๗		ปี ๒๕๖๘	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๔	๔	๒	๒	๑	๑	๘	๘	๒	๒
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	-	-	๑	๑	๒	๒	๒๐	๒๐	๓	๓
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	-	-	-	-	๑	๑	๑๐	๑๐	-	-
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	-	-	-	-	๑	๑	๔	๔	-	-
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๕	๕	๑๑	๑๑	๖	๖	๕	๕	๑	๑
๗	ขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	๑	๑	๖๔	๖๔	๓๒	๓๒	-	-	-	-
๘	กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-
	รวม	๑๐	๑๐	๗๘	๗๘	๔๓	๔๓	๔๘	๔๘	๖	๖

จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (มีนาคม ๒๕๖๘) พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ ระบบบริการ จำนวน ๓ เรื่อง การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๒ เรื่อง และการขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๑ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลวังสะพุง แพทย์นัดนอนโรงพยาบาล มีอาการท้องป่อง ไม่มีมูกเลือด ทารกคืบดี ต่อมาแพทย์ได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย แพทย์โรงพยาบาลเลยทำคลอดที่ห้องฉุกเฉิน พบทารกไม่ตอบสนองต่อการกระตุ้นจึงทำการช่วยชีวิตทารกและนำทารกไปดูแลต่อ หลังออกจากโรงพยาบาล แพทย์นัดดูอาการและพัฒนาการของเด็กอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการไม่ชัดเจน
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ระยะเวลาารอคอยนาน
๓. ทารกไม่ตอบสนองต่อการกระตุ้นจึงทำการช่วยชีวิตทารกและนำทารกไปดูแลต่อ หลังออกจากโรงพยาบาล แพทย์นัดดูอาการและพัฒนาการของเด็กอย่างต่อเนื่อง

โดยแยกตามหน่วยบริการดังนี้

๑. ติ๊กผู้ป่วยนอก จำนวน ๒ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. ติ๊กอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๓ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ยืนยันข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒. สรุปประเด็นข้อร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อทบทวนรายละเอียดตามข้อมูลที่ร้องเรียน
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรต่อไป
๔. ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลเสนอผู้บริหาร

ลงชื่อ.....ผู้สรุปรายงาน

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘