



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

ที่ ลย ๐๐๓๓.๓๐๙/๑๕๖

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลวังสะพุง ได้ดำเนินการรวบรวม และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พร้อมทั้งประเด็นข้อแสดงความ คิดเห็นต่างๆ และการตรวจสอบยืนยันการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน มาเพื่อโปรดทราบและเพื่อการปรับปรุงพัฒนางาน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังสะพุงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

.....
(นายธรรรงค์ ศรีพล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังสะพุง กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร ๐ ๔๒๘๔ ๑๔๒๙

ที่ ลย ๐๐๓๓.๓๐๙/๑๕๖

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ส่งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้รวบรวม
ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาลวังสะพุง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗
พร้อมทั้งได้จัดทำสรุปข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
ปรับปรุงแก้ไขการบริการผู้รับบริการต่อไป รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

คำสั่ง

.....
.....

(นายรณรงค์ ศรีพล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑) หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่ายงาน/แผนก ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

๑.๑) ในกรณีทั่วไปให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ ลดการฟ้องร้องของผู้รับบริการ

๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒) มีการทบทวนข้อร้องเรียนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑ - ๒ ครั้ง

๓) รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกรายช่องทางปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๘	๒	๒	๔	๓๒
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	๑
๓	จดหมาย	-	-	-	-	๑
๔	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๔	๖	๗๕	๓๘	๕
๖	อินเทอร์เน็ต	๑	๒	๑	๑	๗
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	ผ่าน สปสช. เขต ๘	-	-	-	-	๒
	รวม	๑๓	๑๐	๗๘	๔๓	๔๘

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (สิงหาคม ๒๕๖๗) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔๘ เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๒ เรื่อง การร้องเรียนจากอินเทอร์เน็ต จำนวน ๗ เรื่อง การร้องเรียนจากบุคคล จำนวน ๕ เรื่อง เรื่อง การร้องเรียนผ่านสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๘ อุดรธานี จำนวน ๒ เรื่อง การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง และร้องเรียนผ่านจดหมาย จำนวน ๑ เรื่อง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔		๒๕๖๕		ปี ๒๕๖๖		ปี ๒๕๖๗	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๖	๖	๔	๔	๒	๒	๑	๑	๘	๘
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๒	๒	-	-	๑	๑	๒	๒	๒๐	๒๐
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๒	๒	-	-	-	-	๑	๑	๑๐	๑๐
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	๑	๑	-	-	-	-	๑	๑	๔	๔
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๒	๒	๕	๕	๑๑	๑๑	๖	๖	๕	๕
๗	ขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	-	-	๑	๑	๖๔	๖๔	๓๒	๓๒	-	-
๘	กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑
	รวม	๑๓	๑๓	๑๐	๑๐	๗๘	๗๘	๔๓	๔๓	๔๘	๔๘

จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ ระบบบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๑๐ เรื่อง การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๘ เรื่อง การขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๕ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากฉีดวัคซีนป้องกัน โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติ จำนวน ๑ เรื่อง ประเด็นผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางถนน เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลและได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต จำนวน ๑ เรื่อง ประเด็นหลังคลอดมีแผลฉีกขาด ลึกถึงรูลารหนักต่อมากลั่นอุจจาระไม่ได้ แพทย์ได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน ๑ เรื่อง ประเด็นแพทย์นัดผ่าตัดที่โรงพยาบาลวังสะพุง หลังจากผ่าตัดมีอาการผิดปกติ คือ ปัสสาวะไม่ออก แพทย์จึงได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย จำนวน ๑ เรื่อง และประเด็นมีลิ้มเลือดออกทางช่องคลอด ปวดหน่วงท้อง รักษาโดยการผ่าตัดมดลูก ต่อมามีอาการกลั่นปัสสาวะไม่ได้ แพทย์จึงส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย จำนวน ๑ เรื่อง การร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง และกรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการไม่ชัดเจน
 ๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ระยะเวลารอคอยนาน
 ๓. ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางถนน เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล และได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล ศรินครินทร์ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต
 ๔. หลังจากผ่าตัดมีอาการผิดปกติ คือ ปัสสาวะไม่ออก แพทย์จึงได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย
 ๕. หลังจากการผ่าตัดมดลูก ต่อมามีอาการกลั้นปัสสาวะไม่ได้
 ๖. ทางเดินระหว่างตึก มีผิวขรุขระและต่างระดับ ทำให้เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่สะดวก
 ๗. ญาติผู้ป่วยส่งเสียงดังรบกวน
 ๘. พบแมวอาศัยอยู่ในตึกเด็กและหลังคลอด ญาติผู้ป่วยกังวลว่าแมวจะกัดผู้ป่วย
- โดยแยกตามหน่วยบริการดังนี้

๑. ตึกผู้ป่วยในชาย จำนวน ๗ เรื่อง คือ ประเด็น การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๕ เรื่อง กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง และประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง
๒. ตึกผู้ป่วยนอก จำนวน ๖ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง และการแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๕ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๔. ห้องจ่ายยา จำนวน ๓ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ
๕. ตึกเด็กและหลังคลอด จำนวน ๓ เรื่อง คือ ประเด็นร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง และประเด็นการแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๖. ห้องทันตกรรม จำนวน ๒ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๗. ตึกผู้ป่วยในหญิง จำนวน ๑ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ
๘. ตึกพิเศษรวมเมตตา จำนวน ๑ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

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

ลงชื่อ.....ผู้สรุปรายงาน

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสะพุง
ตามประกาศโรงพยาบาลวังสะพุง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสะพุง

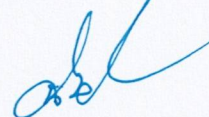
ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลวังสะพุง จังหวัดเลย
วัน/เดือน/ปี: ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗
หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังสะพุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบและการจัดการข้อร้องเรียน
Link ภายนอก: -
หมายเหตุ: -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



.....
(นางสาวอมรรัตน์ จันทรพาณิชย์)
ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



.....
(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



.....
(นายศรายุทธ ทรงพุมิ)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗