



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖
ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๑๑๐ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสวรรคโลก
ประจำไตรมาส 1-4/2567 รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2567

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	9	9		9
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข				
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	8	8		8
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก
วันที่ 30 กันยายน 2567

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำไตรมาส 1-4/2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567) ปีงบประมาณ 2567 โรงพยาบาลสวรรค์โลก

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	กรณีวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
ประจำไตรมาส 1-4/2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567) ปีงบประมาณ 2567				
1	ญาติผู้ป่วยไม่พอใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการนำใบเสร็จไปเบิกยั้งต้นสังกัด ทำให้เกิดความสับสนในการนำไปเสร็จไปเบิกยังหน่วยงานต้นสังกัด	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำมีภาระกิจการดูแลคนไข้จำนวนมาก ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูดไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ	1) ทบทวนแนวทางการให้คำแนะนำ และการใช้คำพูดที่เหมาะสม 2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำ ให้ประสานเจ้าหน้าที่แผนกอื่นเพื่อให้คนไข้ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
2	ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ให้ความสนใจในการตรวจกับคนไข้ เลยทำให้ได้รับยาไม่ครบตามที่ต้องการ	เนื่องจากคนไข้มีความต้องการยาที่เกินกว่าอาการเจ็บป่วยของตนเอง ไม่เข้าใจถึงผลข้างเคียงที่ได้รับจากยาถ้าใช้ในระยะเวลาเวลานาน	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการของแพทย์ต่อผู้รับบริการ 2) พยาบาลช่วยอธิบายข้อมูล ผลข้างเคียงจากการใช้ยาเพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการ 3) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการโรงพยาบาล สรรคโลกทราบ	
3	การบริการเจาะเลือดผู้ป่วยนัดตั้งงานชั้นสูตรล่าช้า	เนื่องจากมีปริมาณคนไข้จำนวนมาก ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ทำให้บริการได้ล่าช้า	ทบทวนกระบวนการจัดบริการเจาะเลือด ดังนี้ 1.1 จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 7.00 – 8.00 น. จำนวน 1 คน 1.2 ให้เจ้าหน้าที่เวรตึก ส่งรายการ Lab และรับ Lab OPD เข้า เวลา 7.00 น. รับ Lab IPD รอบแรกก่อน 6.30 น. ออกผลก่อน 8.00 น. ทักมาหลัง 6.30 น. ผลออก 9.00 น. เริ่ม จัดบริการ 1 มกราคม 2567	
4	มารับยาผิด (โรคเบาหวาน) ทำให้ไม่ต้องซื้อสำลี แอลกอฮอล์เอง รพ.ไม่จ่าย ผู้ป่วยใช้สิทธิ์ประกันสังคม	ผู้ป่วยไม่เข้าใจเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาลของตนเอง เจ้าหน้าที่ทำงานให้คำอธิบายได้ไม่ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	1) ทบทวนแนวทางการให้คำแนะนำเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาลแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	

			2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำ ให้ประสานเจ้าหน้าที่งานที่ปรึกษาฯ ที่มีความรู้เรื่องสิทธิการรักษา ช่วยอธิบายแก่ผู้รับบริการ		
5	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจกับการรอพบแพทย์เฉพาะทาง (กุมารแพทย์) เพื่อมาให้การดูแลผู้ป่วย	เนื่องจากแพทย์ผู้รับผิดชอบมีภาระงานที่ต้องออกตรวจแผนกอื่น ๆ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับคำปรึกษา		1) ทบทวนระบบการรับ consult ผู้ป่วยแผนกกุมารเวชกรรม 2) ทบทวนระบบการรับรายงาน และ consult กุมารแพทย์	
6	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความล่าช้า เสียเวลา	เนื่องจากจากรวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมากจึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ		ในแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องขอทบทวนการบริการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ	
7	ข้อเสนอแนะให้ประตูห้องน้ำเป็นแบบจับ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	ห้องนำผู้รับบริการที่ไม่ใช่ผู้พิการจะไม่มีราวจับ		ห้องนำผู้พิการของโรงพยาบาลจะมีราวจับทุกห้อง	
8	ให้ทบทวนบริการล่าช้า การสื่อสารเจ้าหน้าที่ OPD	เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ		ในแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องขอทบทวนการบริการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ	
9	คลินิก เบาหวาน (NCD clinic) อากาศร้อน	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก		เพิ่มจำนวนพัดลมให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ป่วยให้ได้ มีปริมาณที่เหมาะสมไม่แออัดจนเกินไป	
10	ขอเปิด บริการตู้ กัดคิว เวลา 4:00 น.	เนื่องจากผู้รับบริการมารับบริการเช้า และหน่วยงานที่เริ่มใช้ระบบตู้กัดคิว จึงทำให้ต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างมากขอให้คำแนะนำผู้รับบริการ		ปรับเปลี่ยนเวลาในการเปิดตู้กัดคิว โดยจะเปิดเวลา 05.00 น. ทุกวัน และให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน	
11	อากาศร้อน คลินิก เบาหวาน ความดัน	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก		เพิ่มจำนวนพัดลมให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ป่วยให้ได้ มีปริมาณที่เหมาะสม	
12	คลินิกโรคเบาหวาน โรคความดัน อากาศร้อน	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก		เพิ่มจำนวนพัดลมให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ป่วยให้ได้ มีปริมาณที่เหมาะสมไม่แออัดจนเกินไป	
13	การบริการห้องเจาะเลือดช้ามาก	เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมากจึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ		ในแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องขอทบทวนการบริการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ	

14	หน่วยบริการเจาะเลือด ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับบริการ บริการล่าช้า	เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมากจึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องทบทวนการบวนการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
15	ผู้ป่วยมารับนัดแผนกแพทย์แผนไทย แจ้งว่าเจ้าหน้าที่คัดแนะนำไม่ได้นัดนานยาวไปจนถึงวันที่ 5 ก.ค.67 (13.00 น.) จึงไม่พึงพอใจและไม่รับบริการนัด และเดินหนีกลับบ้านไป	การบริการแผนกแพทย์แผนไทยจำเป็นต้องรับบริการตามช่วงเวลาที่ไม่สามารถทำได้เลย เนื่องจากมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมากและเป็นการให้บริการที่ไม่เร่งด่วน	1. แนะนำให้เพิ่มการสื่อสาร และอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงเหตุผลในการที่ไม่สามารถรับบริการได้ภายในวัน 2. แนะนำกรณีผู้รับบริการต้องการนัดแบบเร่งด่วนแต่อาการไม่เร่งด่วนให้ประสานขอคิวที่ รพ.สต.ในเครือข่าย
16	ญาติผู้ป่วยแจ้งว่าพยาบาลห้องพิเศษใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมในการอธิบายญาติ คนไข้ที่มาผ่าไส้ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ	เนื่องจากผู้ป่วยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และป่วยที่ติดประกาศ จึงจำเป็นต้องใช้เสียงดังในการแนะนำ	1. ปรับพฤติกรรมบริการ การให้คำแนะนำโดยมีการกำกับโดยหัวหน้างาน 3 เดือน 2. ติตป้ายประกาศเตือนใจในการเยี่ยมผู้ป่วยให้เห็นเด่นชัด
17	เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดพูดจาไม่ดี	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำมีภาระกิจดูแลคนไข้จำนวนมาก ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูดเสียงดัง ไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ	1) ทบทวนแนวทางทำให้คำแนะนำ และการใช้คำพูดที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ 2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำ ให้ประสานเจ้าหน้าที่แผนกอื่นที่เพื่อให้คนไข้ได้รับคำแนะนำที่ครบถ้วน



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรค์โลก

วันที่ 30 กันยายน 2567



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๑๑๑

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

หัวข้อ : รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ปี ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นาย ต๋อแก้ว เวินทอง)

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

อตุภัทท์ ฟูถาวรพงษ์

(นาย อตุภัทท์ ฟูถาวรพงษ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗