



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๗๕

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๗๖

วันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำไตรมาส 1-4/2567 รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม-31 สิงหาคม 2567) ปีงบประมาณ 2567

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	8	8		8
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	9	9		9
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ 31 สิงหาคม 2567

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2566 - 31 สิงหาคม 2567) ปีงบประมาณ 2567 โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

ประเภทเรื่อง	กรณีวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
<p>ประจำไตรมาส 1-2/2567 (1 ตุลาคม 2566 - 31 มีนาคม 2567) ปีงบประมาณ 2567</p> <p>ญาติผู้ป่วยไม่พอใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการนำไปเสริมไปเบิกยั้งต้นสังกัด ทำให้เกิดความสับสนในการนำไปเสริมจึงไปเบิกยั้งต้นสังกัด</p>	<p>เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำมีการจัดการดูแลคนไข้จำนวนมาก ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูดไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ</p>	<p>1) ทบทวนแนวทางการให้คำแนะนำ และการใช้คำพูดที่เหมาะสม</p> <p>2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำ ให้ประสานเจ้าหน้าที่แผนกอื่นที่เพื่อให้คนไข้ได้รับคำแนะนำที่ครบถ้วน</p>	
<p>ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ให้ความสนใจในการตรวจกับคนไข้ เลยทำให้ได้รับยาไม่ครบตามที่ต้องการ</p>	<p>เนื่องจากคนไข้มีความต้องการยาที่เกินกว่าอาการเจ็บป่วยของตนเอง ไม่เข้าใจถึงผลข้างเคียงที่ได้รับจากยาถ้าใช้ในระยะเวลา</p>	<p>1) ทบทวนแนวทางการให้บริการของแพทย์ต่อผู้รับบริการ</p> <p>2) พยาบาลช่วยอธิบายข้อมูล ผลข้างเคียงจากการใช้ยาเพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการ</p> <p>3) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการโรงพยาบาล สรรคโลกทราบ</p>	
<p>การบริการเจาะเลือด ผู้ป่วยนัดทำงานชั้นสูตรล่าช้า</p>	<p>เนื่องจากมีปริมาณคนไข้เยอะในช่วงเวลาดังกล่าว</p>	<p>ทบทวนกระบวนการจัดการบริการเจาะเลือด ดังนี้</p> <p>1.1 จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 7.00 - 8.00 น. จำนวน 1 คน</p> <p>1.2 ให้เจ้าหน้าที่เวรตึก ส่งรายการ Lab และรับ Lab OPD เข้า เวลา 7.00 น.</p> <p>รับ Lab IPD รอบแรกก่อน 6.30 น. ออกผลก่อน 8.00 น. หากมาหลัง 6.30 น. ผลออก 9.00 น. เริ่ม จัดบริการ 1 มกราคม 2567</p>	
<p>มารียาณีดี (โรคเบาหวาน) ทำให้ต้องซื้อน้ำตาลกลูโคสเอง รพ.ไม่จ่าย ใช้สิทธิ์ประกันสังคม รพ.ศรีสังวรสุโขทัย</p>	<p>ผู้ป่วยไม่เข้าใจเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาลของตนเอง เจ้าหน้าที่พนักงานให้คำอธิบายได้ไม่ตรงความต้องการของผู้ป่วย</p>	<p>1) ทบทวนแนวทางการให้คำแนะนำเรื่องสิทธิการรักษาแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</p>	

	<p>2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำ ให้ประสานเจ้าหน้าที่งานประสานกันที่มีความรู้เรื่องสิทธิการรักษา อธิบายแก่ผู้รับบริการ</p>	<p>2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำ ให้ประสานเจ้าหน้าที่งานประสานกันที่มีความรู้เรื่องสิทธิการรักษา อธิบายแก่ผู้รับบริการ</p>
<p>ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจกับการรอพบแพทย์ เฉพาะทาง (กุมารแพทย์) มาดูแลผู้ป่วย</p>	<p>เนื่องจากแพทย์ผู้รับผิดชอบมีภาระงานที่ต้องออก ตรวจแผนกอื่นๆ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับ consult</p>	<p>1) ทบทวนระบบการรับ consult ผู้ป่วย แผนกกุมาร 2) ทบทวนระบบการรับรายงาน และ consult แพทย์แผนก กุมาร</p>
<p>ประจำไตรมาส 3-4/2567 (1 เมษายน 2567 - 31 สิงหาคม 2567) ปีงบประมาณ 2567</p>		
<p>ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความล่าช้า เสียเวลา</p>	<p>เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมากจึง ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ</p>	<p>ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องทบทวนการบวนการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ</p>
<p>ผู้ป่วยมารับนัดแผนกแพทย์แผนไทย แจ้งว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ได้ ได้ควนวนานยาว ไปจนถึงวันที่ 5 ก.ค.67 (13.00 น.) จึงไม่พึงพอใจและไม่รับบริการนัด และเดินหนีกลับบ้านไป</p>	<p>การบริการแผนกแพทย์แผนไทยจำเป็นต้องรับ บริการตามช่วงเวลาที่มีนัด ไม่สามารถทำได้โดย เนื่องจากมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมากและ เป็นการให้บริการที่ไม่เร่งด่วน</p>	<p>1. แนะนำให้เพิ่มการสื่อสาร และอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึง เหตุผลในการที่ไม่สามารถรับบริการได้ภายในวัน 2. แนะนำกรณีผู้รับบริการต้องการนัดแบบเร่งด่วนให้ประสาน ขอคิวที่ รพ.สต.ในเครือข่าย</p>
<p>ญาติผู้ป่วยแจ้งว่าพยาบาลห้องพิเศษใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมในการอธิบายญาติคนไข้ที่เข้ามา เข้าใจ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ</p>	<p>เนื่องจากผู้ป่วยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ และป้ายที่ติดประกาศ จึงจำเป็นต้อง ใช้เสียงดังในการแนะนำ</p>	<p>1. ปรับพฤติกรรมบริการ การให้คำแนะนำโดยมีการกำกับโดย หัวหน้างาน 3 เดือน 2. ติดป้ายประกาศเตือนใจในการเยี่ยมผู้ป่วยให้เห็นเด่นชัด</p>
<p>ข้อเสนอแนะให้ประตูห้องน้ำเป็นแบบจับ และ เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด</p>	<p>ห้องนำผู้รับบริการที่ไม่ใช่ผู้พิการจะไม่มีราวจับ</p>	<p>ห้องนำผู้พิการของโรงพยาบาลจะมีราวจับทุกห้อง</p>
<p>ให้ทบทวนบริการล่าช้า การสื่อสาร เจ้าหน้าที่ OPD</p>	<p>เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมากจึง ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ</p>	<p>ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องทบทวนการบวนการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ</p>
<p>คลินิก เบาหวาน (NCD clinic) อากาศรีอน</p>	<p>เนื่องจากเป็น ช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณ ผู้รับบริการจำนวนมาก</p>	<p>เพิ่มจำนวนพัฒนาให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ป่วยนัดให้ มีปริมาณที่เหมาะสม</p>
<p>คลินิกเบาหวาน อากาศรีอน</p>	<p>เนื่องจากเป็น ช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณ ผู้รับบริการจำนวนมาก</p>	<p>เพิ่มจำนวนพัฒนาให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ป่วยนัดให้ มีปริมาณที่เหมาะสม</p>

ขอเปิด บริการตู้ กศศิว เวลา 4:00 น.	เนื่องจากผู้รับบริการมีรับบริการเช้า และหน่วยงานเพิ่งเริ่มใช้ระบบตู้กดบัตรคิว จึงทำให้ต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมากขอให้คำแนะนนำผู้รับบริการ	ปรับเปลี่ยนเวลาในการเปิดตู้กดบัตรคิว โดยจะเปิดเวลา 05.00 น. ทุกวัน และให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน
อากาศร้อน คลินิก เบาหวาน ความดัน	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก	เพิ่มจำนวนพัดลมให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ช่วยนัดให้ มีปริมาณที่เหมาะสม
คลินิกโรคเบาหวาน โรคความดัน อากาศร้อน	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูร้อน และมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก	เพิ่มจำนวนพัดลมให้บริการอย่างทั่วถึง และกระจายผู้ช่วยนัดให้ มีปริมาณที่เหมาะสม
การบริหารห้องเจาะเลือดซ้ำมาก	เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ช่วยจำนวนมากจึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องทบทวนการบวนการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
หน่วยบริการเจาะเลือด ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับบริการ บริการล่าช้า	เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ช่วยจำนวนมากจึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องทบทวนการบวนการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรค์โลก
วันที่ 31 สิงหาคม 2567

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

หัวข้อ : รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายกิตติพล อยู่คง)

(นายตุ๋น ฤกษ์แก้ว ใจทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

วันที่ ๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

อ.สุวิทย์ สว่างวงศ์

(นายอ.สุวิทย์ สว่างวงศ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗