



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสันกำแพง โทร. ๐ ๕๓๔๔-๖๖๓๕-๓๗ ต่อ ๔๐๙
ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๕/๑๖๖ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ในเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องเดิม

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กำหนดให้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน ที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้น

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ โรงพยาบาลสันกำแพง ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ ฉบับ แนบมาพร้อมบันทึกนี้

ข้อเสนอ

เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ โรงพยาบาลสันกำแพง จึงขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ ฉบับ ประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันกำแพง เพื่อให้สาธารณชน รับทราบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อทราบ หากเห็นชอบโปรดอนุญาตให้เผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ ฉบับ ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันกำแพง

(นางซูขวัญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

- เพื่อโปรดพิจารณา

- เห็นควรอนุมัติให้เผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ เสนอ

- เห็นชอบ/อนุมัติ -

(นางสาวจิตินันท์ มีสุข)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธนิต บรรสพผล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสันกำแพง โทร ๐-๕๓๔๔-๖๖๓๕ ต่อ ๔๐๙

ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๕/๑๑๙

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

ด้วยทางคณะกรรมการ ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จึงขออนุมัติรายงานผลการดำเนินงานฯ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางชัชวัญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

-ทราบ/อนุมัติ-

(นายธนิต บรรสพผล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสันกำแพง โทร ๐-๕๓๔๔-๖๖๓๕ ต่อ ๔๐๙

ที่ ชม ๐๐๓๓.๐๐๕/๑๗๓

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

ด้วยทางคณะกรรมการ ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๕๘ เรื่อง จึงขออนุมัติ รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบ โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางชูชวัญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

-ทราบ/อนุมัติ-

(นายณิต บรรสพผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รอคอยรับบริการนานที่จุดOPD (ถูกแชนคิว / ล้อเข็นรอนาน/ นัดผิดแผนก)	๑๗ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า ๒. เนื่องจากมีการปรับระบบบริการ จากการส่งตรวจที่ห้องเวชระเบียน มาเป็นการใช้ตู้ Kiosk ทำให้เกิดความสับสน ๓. จุดคัดกรองและจุดออกไปส่งตัวคือจุดเดียวกัน	๑. ประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน ตู้ Kiosk ๒. เพิ่มการเรียกคิวพร้อมกับชื่อผู้รับบริการ ๓. จัดเจ้าหน้าที่ประจำ ตู้ Kiosk เพื่อบริการประชาชน ๔. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ ถึงขั้นตอนระบบบริการ ๕. ปรับระบบบริการแยกจุดซักประวัติ/จุดออกไปส่งตัว เพื่อเพื่อความสะดวกให้กับผู้ป่วย
๒. รอนาน ที่จุดห้องการเงิน	๓ ครั้ง	ด้าน บริการ	ทุกใบสั่งยาต้องผ่านห้องการเงิน	ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบ และประกันเวลา หากเกินเวลาให้มาสอบถามเจ้าหน้าที่ได้
๓. รอรับบริการนานที่จุดห้องจ่ายยา	๔ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบ และประกันเวลา หากเกินเวลาให้มาสอบถามเจ้าหน้าที่ได้
๔. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของห้องตรวจแพทย์	๔ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก อาจจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน/เข้าใจผิดจากการสื่อสาร	๑. เพิ่มการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ๒. ทิมรับเรื่องร้องเรียนประสานใกล้เคียงเพื่อเพิ่มความเข้าใจกับผู้ป่วย
๕. เจ้าหน้าที่จุดไปส่งตัว พุดจาไม่ดี -ไม่รับลงทะเบียนหากมาไม่ตรงเวลา (ให้มาช่วงบ่าย)	๑๕ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒. ได้ปรับระบบบริการ ให้เปิดรับลงทะเบียนได้ ตามเวลาราชการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๖. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน สปสช เขต ๑ ด้าน พฤติกรรมบริการ ไม่ระบุแผนก	๓ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรมบริการ	จำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก	๑. ได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคน ด้านพฤติกรรมบริการ
๗. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน แผนกจิตเวช -หยุดยา -ไม่ออกไปส่งตัว	๑ ครั้ง	ด้านการบริการ	เกิดจากความเข้าใจผิด และความคลาดเคลื่อนจากการสื่อสาร	ทีมใกล้เคียงได้ประสานลงเยี่ยมบ้าน เบื้องต้น ผู้ป่วยพึงพอใจ ในการรับบริการ และได้รับยา ตามที่ผู้ป่วยควรจะได้รับ
๘. ที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ	๑ ครั้ง	ด้านสถานที่	ความจำกัดของสถานที่	๑. ควรกำหนดช่องสำหรับจอดรถ เพื่อให้จอดรถได้อย่างเป็นระเบียบ และผู้ที่จะมาจอดต่อจะสามารถจอดได้ ๒. ควรมีก້ອງวงจรปิด
๙. ศาลาเอนกประสงค์อากาศร้อน	๑ ครั้ง	ด้านสถานที่	-	ได้ติดตั้งพัดลมเพิ่ม
๑๐. ขอให้มีจุดถ่ายเอกสาร ให้บริการกับผู้ป่วย ในรพ.	๓ ครั้ง	ด้านการบริการ	-	ให้จุดบริการที่ต้องการใช้ เป็นผู้ถ่ายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย
๑๑. มี WIFI แต่ไม่สามารถใช้ได้	๑ ครั้ง	ด้านสถานที่	-	งานสารสนเทศ ได้มีการติดตั้ง WIFI ไว้ที่เสาในศาลาเอนกประสงค์แล้ว แต่ผู้ป่วยอาจจะไม่เห็น
๑๒. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน สปสช เขต ๑ ถูกเรียกเก็บเงิน (กรณีผู้ป่วยใน)	๑ ครั้ง	ด้านการบริการ	๑. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายญาติ แต่ญาติไม่ได้สื่อสารกัน ทำให้ญาติที่มารับไม่ทราบ และไม่ต้องการชำระเงิน จึงโทรไปร้องเรียน	๑. งานประกันประสานแพทย์เจ้าของไข้ เพื่อขอใช้สิทธิ AE ยุติเรื่องแพทย์ให้ฉุกเฉิน
๑๓. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน สปสช เขต ๑ เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน หน้าจอ ไม่เต็มใจให้บริการ	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรมบริการ	๑. ขาดการสื่อสาร	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ การแก้ไขดำเนินการแล้ว
๑๔. ไม่เพียงพอการเงินพูดจาไม่ดี ไม่มีการแจ้งดำเนินการ (ติดต่อเงินคืนการประมูลอาหารรพ.)	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรมบริการ	๑. ขาดการสื่อสาร	๑. ได้ติดต่อผู้รับบริการ และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินการแล้ว

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑๕. ไม่ควรมีรถเข็นขาย อาหารในจุดบริการ	๑ ครั้ง	ด้าน อาคาร สถานที่	๑. ไม่เหมาะสม ควรจัด สถานที่ให้ขาย ไม่ควรปะปน กับจุดบริการ	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้า ฝ่ายบริหารทราบ รอดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
๑๖. เจ้าหน้าที่เจาะเลือดจุด เจาะปลายนิ้ว พูดจาไม่ดี	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ผู้ป่วยมาผัดนัด ทำให้ต้อง ส่งตรวจ LAB แต่เจ้าหน้าที่ ไม่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	๑. เพิ่มการสื่อสารให้กับ ผู้รับบริการ ๒. เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ ถึง ขั้นตอนกรณีมาผัดนัด

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวน ๕๘ เรื่อง สามารถยุติ
ปัญหาได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐



(นางชุชวิญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้บันทึกรายงาน

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วันที่ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
		- ไม่มีเรื่องร้องเรียน -		



(นายชาญวุฒิ เอื้อยิ่งศักดิ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ประธานชมรม Strong ฮักสันกำแพง

-ทราบ-


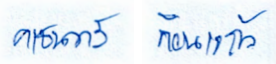


(นายณิต บรรสพผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

หมายเหตุ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) มีจำนวนทั้งหมด - เรื่อง โดยได้แก้ไขปัญหาลเบื้องต้นและได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ตามกำหนด นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขภายในกำหนดเวลาดังกล่าว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานของโรงพยาบาลสันกำแพง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสันกำแพง	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสันกำแพง วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ หัวข้อเรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ โรงพยาบาลสันกำแพง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ในเว็บไซต์ของ หน่วยงานต่อไป</p> <p>..... Link ภายนอก.http://sankamphaenghospital.com..... หมายเหตุ.....</p>	
<p>-ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล-</p> <p> (นางชัชวัญ วงษ์ราช) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p>-ผู้อนุมัติรับรอง-</p> <p> (นางสาวจิตินันท์ มีสุข) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p>-ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่-</p> <p> (นายคเชนทร์ ก้อนแก้ว) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	