



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสันกำแพง โทร. ๐ ๕๓๔๔-๖๖๓๕-๓๗ ต่อ ๔๐๔
ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๕/๗๓๓ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

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)

นักสารสนเทศชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

- เพื่อโปรดพิจารณา

- เห็นควรอนุมัติให้เผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ เสนอ

- เห็นชอบ/อนุมัติ -

(นางสาวจิตินันท์ มีสุข)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายธนิศ บรรณผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสันกำแพง โทร. ๐ ๕๓๔๔-๖๖๓๕-๓๗ ต่อ ๔๐๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๕/๒๑

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันกำแพง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ โรงพยาบาลสันกำแพง ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ ฉบับ แนบมาพร้อมบันทึกนี้

ข้อเสนอ

เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ โรงพยาบาลสันกำแพง จึงขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ ฉบับ ประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันกำแพง เพื่อให้สาธารณชน รับทราบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อทราบ หากเห็นชอบโปรดอนุญาตให้เผยแพร่ รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ ฉบับ ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันกำแพง

(นางชัชวัญ วงษ์ราช)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

- เพื่อโปรดพิจารณา

- เห็นควรอนุมัติให้เผยแพร่ รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศฯ เสนอ

(นางสาวจิตินันท์ มีสุข)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

- เห็นชอบ/อนุมัติ -

(นายธนิต บรรสพผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๘ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง มีนาคม ๒๕๖๘
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รับบริการนาน /มีการแซงคิว/เจ้าหน้าที่มาช้า	OPD/แพทย์	๖ ครั้ง	ด้านบริการ	๑.ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า ๒.ไม่ได้แจ้งผู้ป่วยว่ามีการแยกโต๊ะซักประวัติออกเป็นแบบนัดและไม่นัด ทำให้คิวตรวจข้าม	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ ๒.เพิ่มการเรียกคิวพร้อมกับชื่อผู้รับบริการ ๓.แจ้งผู้ป่วยว่ามีการแยกโต๊ะซักประวัติออกเป็น แบบนัดและไม่นัด อาจทำให้คิวตรวจข้าม
๒.รอรับบริการนาน	ER	๒ ครั้ง	ด้านบริการ	๑.นอกเวลาราชการจะบริการผู้ป่วยฉุกเฉินก่อน อาจทำให้ผู้ป่วยที่ไม่ฉุกเฉินรอนาน	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๓. รอรับบริการนาน	ห้องจ่ายยา	๑ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๔. เจ้าหน้าที่เจาะเลือดหลายครั้ง	Lab	๒ ครั้ง	ด้านทักษะ	๑. เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ใหม่	๑. เพิ่มการฝึกทักษะ ให้เจ้าหน้าที่ใหม่ ๒. ให้เจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงดูแล กรณีเกิดปัญหา
๕.ต้องการให้คลินิกเบาหวาน/ความดันโลหิตสูงอยู่ที่เดิม	NCD	๕ ครั้ง	ด้านสถานที่	เนื่องจากนโยบายการรวมเป็น One OPD อาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความสับสน ในการมารับบริการ	ได้ทำป้าย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และอธิบายผู้ป่วยถึงเหตุผลการดำเนินการ One OPD
๖.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	OPD	๖ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๗.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	ER	๒ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒. จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๘.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	รพภ.	๑ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒. จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๙. ย้ายเตียง โดยไม่ได้แจ้งญาติและผู้ป่วย	Ward	๒ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. เนื่องจากมีการย้ายเตียง เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม แต่ขาดการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มการสื่อสาร
๑๐. ระบบส่งต่อ		๑ ครั้ง	เชิงระบบ	๑. ญาติมีข้อสงสัยว่าการส่งตัว ไปรพ. สันป่าตอง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความยุ่งยาก ไกล ต้องการไปรพ. สันทรายหรือนครพิงค์ ซึ่งไกลและสะดวกในการเดินทางมากกว่า	๑. เนื่องจากเป็นการวางระบบการส่งต่อของ Zone ทางรพ. ไม่สามารถแก้ไขได้เอง แต่ได้นำประเด็นเข้าหารือในการประชุมระบบบริการ Zone แล้ว เพื่อหาแนวทางในการส่งต่อ
๑๑. ห้องทำแผล/ฉีดยา	ห้องทำแผล	๘ ครั้ง	ด้านสถานที่	๑. ต้องการให้ห้องทำแผล/ฉีดยา กลับมาอยู่ที่เดิม ไม่รวมกับห้องฉุกเฉิน	๑. เนื่องจากในการผ่าตัดตาต่อกระจก ได้มีการย้ายห้องทำแผล/ฉีดยา ไปรวมห้องฉุกเฉิน เพื่อแก้ปัญหาด้านสถานที่และอัตรากำลัง แต่หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ได้ปรับกลับตามเดิม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๓๖ เรื่อง สามารถยุติปัญหาได้ ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๒

(นางชุขวิญ วงษ์ราช)
 นักสาธารณสุขชำนาญการ
 ผู้บันทึกรายงาน
 ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘