



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
ที่ สย ๐๐๓๒.๓๑๐/๒๔๖ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลวังสะพุง ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี ๒๕๖๔ (เมษายน - กันยายน ๒๕๖๔) พร้อมทั้งประเด็นข้อแสดงความคิดเห็นต่างๆ และการตรวจสอบยืนยันการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเพื่อการปรับปรุงพัฒนางาน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังสะพุง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นายรณรงค์ ศรีพล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสะพุง

สรุปผลการทบทวนความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔)

๑ ขั้นตอนการปฏิบัติ

- ๑) หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่ายงาน/แผนก ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
- ๑.๑) ในกรณีทั่วไป ให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ลดการฟ้องร้องของผู้รับบริการ
- ๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- ๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และใกล้เคียงเพื่อลดการฟ้องร้อง
- ๒) มีการทบทวนข้อร้องเรียน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑-๒ ครั้ง
- ๓) รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกรายช่องทางปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๑	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	๘	๑๖	๙	๘	๒
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	-
๓	จดหมาย	-	-	-	-	-
๔	สื่อสารมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๒	-	๑	๒	-
๖	อินเทอร์เน็ต	๒	๒	๑	๑	๒
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	กรณี มาตรา ๔๑	-	๑	๔	๒	๓
๑๐	กรณี มาตรา ๑๘(๔)	-	๑	๑	-	-
	รวม	๑๒	๒๐	๑๖	๑๓	๗

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๗ เรื่อง ผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง ผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน ๒ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนกรณี มาตรา ๔๑ จำนวน ๓ เรื่อง ส่วนช่องทางที่ไม่มีผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมา ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมาย สื่อสารมวลชน บุคคล อินเทอร์เน็ต โทรสาร และศูนย์ดำรงธรรม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๕	๕	๘	๘	๔	๔	๖	๖	๔	๔
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๖	๖	๖	๖	๓	๓	๒	๒	-	-
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๑	๑	๒	๒	๔	๔	๒	๒	-	-
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	-	-	๒	๒	-	-	๑	๑	-	-
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	-	-	๑	๑	๔	๔	๒	๒	๓	๓
๗	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๑๘(๔)	-	-	๑	๑	๑	๑	-	-	-	-
	รวม	๑๒	๑๒	๒๐	๒๐	๑๖	๑๖	๑๓	๑๓	๗	๗

จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน คือ การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๔ เรื่อง และการขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ กรณีคลอดทารกติดไหล่และกระดูกไหปลาร้าหัก ๒ ข้าง ,กรณีผู้ป่วยปวดแน่นท้อง เหนื่อยและวิงเวียนมารักษาแล้วเสียชีวิต และกรณีผู้ป่วยกลับมารักษาซ้ำ(Revisit) แพทย์ให้ยาและกลับบ้านวันต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ

๑. การรอรับบริการนาน (OPD และ ER นอกเวลาราชการ,ห้องชั้นสูตฺร)
๒. การทำคลอดแล้วทารกมีภาวะผิดปกติ และการ Revisit

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

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

ลงชื่อ..... .....ผู้สรุปรายงาน

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสะพุง
ตามประกาศโรงพยาบาลวังสะพุง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสะพุง

ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลวังสะพุง
จังหวัดเลย

วัน/เดือน/ปี: ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังสะพุง ปี ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังสะพุง ปี ๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน)
ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบและการจัดการข้อร้องเรียน

Link ภายนอก: -

หมายเหตุ: -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

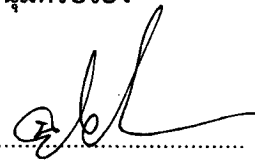


(นางสาวอมรรัตน์ จันทร์พาณิชย์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ)

วันที่ ๒๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔