



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖
ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๕๙ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปี ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖
ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๕๘ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลสวรรคโลก

รอบ 12 เดือน (1 เมษายน - 31 สิงหาคม 2566) ปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	5	5		5
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	1	1		1
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	2	2		2
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ


งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลก

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2566
โรงพยาบาลสวรรค์โลก

รอบ 12 เดือน (1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566) ปีงบประมาณ 2566

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
<p>พฤติกรรมการบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานฝากครรภ์ ใช้คำพูดในการแนะนำไม่ดี ไม่ชัดเจน เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ</p>	<p>การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค เนื่องจากวันที่ผู้ร้องเรียนรับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมาก รวมทั้งผู้ร้องเรียนมีสิทธิการรักษาที่อื่น จึงได้ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิไปหลายครั้งและใช้ถ้อยคำที่เสียงดัง</p>	<p>1.ปรับปรุงการบริการโดยมีการกำกับโดยหัวหน้างาน 3 เดือน 2.จัดระบบงานรับบริการฝากครรภ์ให้มีจำนวนคนรับบริการไม่มากจนเกินไป (ไม่เกิน 10 คู่) จัดระบบบริการ 3.เรื่องสิทธิการรักษาให้อธิบายเบื้องต้น หากผู้ป่วยไม่เข้าใจให้ส่งงานปรึกษากันๆ เพื่ออธิบายเพิ่มเติม</p>	
<p>ผู้ป่วยไม่พึงพอใจกรณีหนังสือทวงหนี้ค่ารักษาพยาบาล</p>	<p>ผู้ป่วยเข้ารับบริการแต่ไม่มารับยา เจ้าหน้าที่ผู้ชักประวัติไม่ได้จัดการข้อมูลในระบบ Hos -xp ทำให้เกิดดูหมิ่นสิทธิ และมีกระบวนการทวงเงินไปยังผู้รับบริการ</p>	<p>1.กรณีผู้ป่วยไม่มารับยา เจ้าหน้าที่ผู้ชักประวัติจะดำเนินการจัดการข้อมูลผู้ป่วยให้ถูกต้องตามความจริง 2.กรณีคนไข้กลับก่อนโดยยังไม่ได้ชักประวัติ ห้องบัตรต้องจัดการข้อมูลคนไข้ให้ถูกต้อง 3.ก่อนติดตามทวงหนี้ทุกครั้ง ต้องยืนยันกับหัวหน้างานของผู้รับบริการว่าผู้ป่วยมารับบริการจริงก่อนติดตามทวงหนี้</p>	
<p>ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยใน และเจ้าหน้าที่ออกรับ EMS</p>	<p>ผู้ป่วย Re-admit หลังกลับบ้านไม่เกิน 24 ชม. แล้วกลับมามีภาวะ Pneumothorax เกิดความไม่พึงพอใจว่าทำไมแพทย์รีบให้กลับบ้าน และขณะเจ้าหน้าที่ EMS รับกลับมา รพ. ญาติเห็นว่าเปิดออกซิเจนแรงอาจส่งผลต่อภาวะปอดฉีกตามมาได้</p>	<p>1.หน่วยงานเตรียมความพร้อมผู้ดูแลและประเมินซ้ำ รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่จำเป็นโดยประสานกับศูนย์เครื่องมือ พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ส่งตามระบบ Thaioc 2.การให้ข้อมูล NR ต้องมีการให้ข้อมูลจากแพทย์ และการเงินต้องมีแพทย์ลงลายมือชื่อทุกครั้ง 3.ทบทวนการบริการ EMS ตามมาตรฐาน และการสื่อสารการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย</p>	

<p>พฤติกรรมบริการ ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้การตอบข้อซักถามในการขอเอกสารเคลมประกัน และล่าช้า</p>	<p>ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้การตอบข้อซักถามในการขอเอกสารเคลมประกัน เนื่องจากเอกสารเคลมประกันล่าช้า ญาติผู้ป่วยโทรเข้ามาหลายครั้ง จึงใช้คำพูดที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ</p>	<p>1. ทบทวนพฤติกรรมการบริการและติดตามโดยหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง 2. ทบทวนกระบวนการสงวนระเบียบในกลุ่มงานพยาบาล</p>
<p>พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่เล่นโทรศัพท์ขณะทำงานที่แผนก OPD</p>	<p>เจ้าหน้าที่ใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจผิดเคลือบ</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลแก่คนไข้ขณะติดต่อประสานงาน 2. หัวหน้างานกำกับติดตามพฤติกรรมการกระทำตามที่ได้รับบริการแจ้งจะถูกต้องโดยหัวหน้างาน</p>
<p>พฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดเสียงดัง ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี การสื่อสารให้คำแนะนำไม่ดี</p>	<p>เนื่องจากปริมาณคนไข้ และภาระหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก</p>	<p>ทบทวนพฤติกรรมการบริการและติดตามโดยองค์กรแพทย์</p>
<p>พฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดเสียงดัง ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี</p>	<p>เนื่องจากปริมาณคนไข้ และภาระหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก</p>	<p>ทบทวนพฤติกรรมการบริการและติดตามโดยองค์กรแพทย์</p>
<p>ผู้ป่วยทำหมัน ปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ ในปี 2566</p>	<p>ผู้ป่วยทำหมันปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ในปี 2566 ก่อนการทำหมันได้รับรู้ข้อมูลว่าไม่สามารถคุมกำเนิดได้ 100% และเซ็นเอกสารการรับรอง พบหลักฐานการถ่ายภาพกรณีทำหมันของโรงพยาบาล ผู้ป่วยรู้สึกเครียดเนื่องจากต้องออกจากงานเลยขอคำปรึกษาจากทางโรงพยาบาล</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการดูแลทั้งทางร่างกายและสภาพจิตใจของผู้ป่วย 2. ดูแลแนะนำการฝากครรภ์ 3. แนะนำการยื่นเอกสารเยียวยาจากผู้รับบริการสาธารณสุข (ม.41)</p>


 (.....นายกิตติพล อยู่คง.....)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรค์โลก
 วันที่ 31 สิงหาคม 2566

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

()

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๓๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

(อรุณ งามทาม่วง)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๓๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖