



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๓๖

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
โรงพยาบาลสวรรคโลก รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

กิตติพล

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ ฯ

(ลงชื่อ)

ว

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๕๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๙๗

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/ เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพ ฯ

(ลงชื่อ)

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำไตรมาส 1-2 รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2568 - มีนาคม 2569) ปีงบประมาณ 2569

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	4	4		4
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				
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....

(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ 20 มีนาคม 2569

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2568 – มีนาคม 2569) ปีงบประมาณ 2568 โรงพยาบาลสวรสโครโลก

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ประจำไตรมาส 1-2 (1 ตุลาคม 2568 - มีนาคม 2569) ปีงบประมาณ 2569			
พฤติกรรมสื่อสารเจ้าหน้าที่ห้องยา	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ ส่วนบุคคลไม่อ่อนโยน เสียงดัง เสียงแข็ง รวมทั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหางานตอนนั้นได้ ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ ส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดความไม่พึงพอใจ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนพฤติกรรมบริการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) ปรับเปลี่ยนงานให้ลดการพูดคุยกับผู้รับบริการโดยตรง และกำกับติดตามโดยหัวหน้างาน (3เดือน) 4) บดลงโทษหากพบการกระทำผิดซ้ำในเรื่องพฤติกรรมเดิม	
ทารกได้รับผลข้างเคียงจากการคลอด	เนื่องจากทารกตัวใหญ่ ขณะคลอดมีภาวะไหล่ติด จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ในการช่วยคลอด ทำให้เกิดผลข้างเคียง	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพระบบดูแลทางการคลอดทั้งระบบ 2) ทบทวนและแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยและญาติทุกขั้นตอนบริการ 3) ทบทวนรายงานความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หัวหน้างาน รายงานความเสี่ยง และ Sentinel event 4) ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41)	ม.41

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนโนโพล Face book ไม่พึงพอใจ มาตราตราจด้วยอาการอ่อนเพลีย ไม่มีแรง ได้รับการจำหน่ายเป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ต่อมาแพทย์ให้รักษาด้วยการนอน รพ. และวินิจฉัยว่าภาวะหัวใจเต้นผิดปกติและภาวะหัวใจขาดเลือด	การจำหน่ายประเภทผู้ป่วย ผู้สูงอายุ เด็ก และสื่อสารเมื่อพบอาการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ	1) พัฒนาระบบและยึดและความแม่นยำในการจำหน่ายผู้ป่วย 1.1 ทบทวนกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยให้มีความละเอียดมากขึ้น กลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก และผู้ที่มีปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น พูดไม่ได้ หูหนวก สืบสวนทางสถิติผู้ป่วย หรือมีข้อจำกัดด้านภาษา 1.2 เน้นการประเมินสัญญาณชีพ อาการสำคัญ และอาการแสดงที่อาจซ่อนเร้น เช่น ผู้สูงอายุที่อาจไม่มีอาการชัดเจน 2) เสริมสร้างระบบสื่อสารและการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง 2.1 กำหนดแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติเป็นระยะโดยเฉพาะกรณีที่มีระยะเวลาการคอย หรือมีผู้ป่วยวิกฤตหลายรายพร้อมกัน เมื่อพบอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยให้มีการแจ้งข้อมูลแก่ญาติอย่างเหมาะสม ชัดเจน และตรงไปตรงมาพร้อมบันทึกในเวชระเบียน 2.2 การสื่อสารเชิงรุกเพื่อลดความวิตกกังวล ความเข้าใจคลาดเคลื่อน และข้อร้องเรียน	
ร้องเรียนโนโพล Face book ไม่พึงพอใจ ต่อการบริการห้องฉุกเฉิน โดยระบุว่าผู้ป่วยมีอาการคอบวมและหายใจลำบากหลังการถอนฟันและไม่ได้รับการดูแลอย่างทันเวลาที่ รวมถึงมีการกล่าวถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของรพ.โรงพยาบาล	1. ผู้ป่วยเข้ารับบริการห้องฉุกเฉิน และได้รับการคัดแยกตามแนวทางบริการคัดแยกของโรงพยาบาล 2. ผู้ป่วยได้รับการคัดแยกในกลุ่มที่รอรับบริการได้ และได้รับการบริการภายในเวลา 11 นาที 3. ระหว่างรอมีเจ้าหน้าที่ประเมินอาการเบื้องต้น ได้รับการดูแลโดยให้ O2 cannular 4. จากการตรวจสอบไม่พบการละเลยของเจ้าหน้าที่ แต่การสื่อสารอธิบายลำดับความเร่งด่วนของการ	1) ทบทวนแนวทางการคัดแยกผู้ป่วย 2) กำชับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับอาการผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างรอรับบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินซ้ำเมื่อมีอาการเปลี่ยนแปลง 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติถึงระบบการคัดแยกผู้ป่วยและลำดับความเร่งด่วนของการรักษาให้ชัดเจน	

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
	รักษาอาจยังไม่ชัดเจนและเพียงพอในมุมมอง ผู้รับบริการ 5. ประเด็นรณกัฐิพ เป็นรณกัฐิพของหน่วยงาน ภายนอกที่นำส่ง ไม่ใช่ของโรงพยาบาล และไม่ได้รับ ผู้ป่วยรายนี้	4) เน้นย้ำถึงพฤติกรรมและความเป็นมืออาชีพของบุคลากร และการใช้เครื่องมือสื่อสารส่วนบุคคลในพื้นที่บริการ	


(...นายกิตติพล อยู่คง....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรค์โลก

วันที่ 20 มีนาคม 2569

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

หัวข้อ : รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายกิตติพล อยู่คง)

(นายวิศิษฐ์ สนิปี)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

อ. ปรกฏ ปรากวณิช

(นายอนุรักษ์ ปรากวณิช)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙