



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๒๒/๒๔

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)
เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำไตรมาส 2 รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2566 - 31 มีนาคม 2567) พ.ศ. 2567

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				
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น				
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ 20 มีนาคม 2567

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2567
โรงพยาบาลสวรสโลก

ประจำไตรมาส 2/2567 (1 ตุลาคม 2566 - 31 มีนาคม 2567) พ.ศ. 2567

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ญาติผู้ป่วยไม่พอใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการนำไปเสร็จไป เบิกย้งต้นสังกัด ทำให้เกิดความสับสนในการนำไปเสร็จไปเบิกย้งต้นสังกัด	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำมีภาระกิจการดูแลคนไข้จำนวนมาก ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูดไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ	1) ทบทวนแนวทางการให้คำแนะนำ และการใช้คำพูดที่เหมาะสม 2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำให้ประสานเจ้าหน้าที่แผนกอื่นเพื่อให้คนไข้ได้รับคำแนะนำที่ครบถ้วน	
ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ให้ความสนใจในการตรวจกับคนไข้เลยทำให้ได้รับยาไม่ครบตามที่ต้องการ	เนื่องจากคนไข้มีความต้องการยาที่เกินกว่าอาการเจ็บป่วยของตนเอง ไม่เข้าใจถึงผลข้างเคียงที่ได้รับจากยาถ้าใช้ในระยะเวลาเวลานาน	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการของแพทย์ต่อผู้รับบริการ 2) พยาบาลช่วยอธิบายข้อมูล ผลข้างเคียงจากการใช้ยาเพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการ 3) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการโรงพยาบาลสวรสโลกทราบ	
การบริการเจาะเลือด ผู้ป่วยนัดทำงานชั้นสูตรล่าช้า	เนื่องจากมีปริมาณคนไข้เยอะในช่วงเวลาดังกล่าว	ทบทวนกระบวนการจัดการเจาะเลือด ดังนี้ 1.1 จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 7.00 – 8.00 น. จำนวน 1 คน 1.2 ให้เจ้าหน้าที่เวรตึก ส่งรายการ Lab และรับ Lab OPD เข้า เวลา 7.00 น. 1.3 รับ Lab IPD รอบแรกก่อน 6.30 น. ออกผลก่อน 8.00 น. ทบทวนหลัง 6.30 น. ผลออก 9.00 น. เริ่ม จัดบริการ 1 มกราคม 2567	
มารับยาฉีด (โรคเบาหวาน) ทำไม่ ต้องซื้อสำลี แอลกอฮอล์เอง รพ. ไม่จ่าย ใช้สิทธิประกันสังคม รพ. ศรีสังวรสุโขทัย	ผู้ป่วยไม่เข้าใจเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาลของตนเอง เจ้าหน้าที่พนักงานให้คำอธิบายได้ไม่ตรงความต้องการของผู้ป่วย	1) ทบทวนแนวทางการให้คำแนะนำเรื่องสิทธิการรักษาแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 2) กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก หรือคนไข้ไม่เข้าใจในคำแนะนำให้ประสานเจ้าหน้าที่งานประกันสังคมรู้เรื่องสิทธิการรักษาขอขยายแก่ผู้รับบริการ	

ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจกับการร พบแพทย์เฉพาะทาง (กุมาร แพทย์) มาดูแลผู้ป่วย	เนื่องจากแพทย์ผู้รับผิดชอบมีภาระงานที่ ต้องออกตรวจแผนกอื่นๆ ทำให้เกิดความ ล่าช้าในการรับ consult	1) ทบทวนระบบการรับ consult ผู้ป่วย แผนกกุมาร 2) ทบทวนระบบการรับรายงาน และ consult แพทย์แผนกกุมาร	
--	--	---	--


 (.....นายกิตติพล อยู่คง.....)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลก
 วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๖๖/๒๕

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๗ ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) พ.ศ.๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

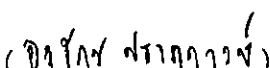
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุพนธ์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก	
ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ หัวข้อ : รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : - รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) พ.ศ. ๒๕๖๗ - ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก Link ภายนอก: หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายกิตติพล อยู่คง) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นาง นงกรณ์ เจินทอง) ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)  (นาง นงกรณ์ เจินทอง) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	