



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรสโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๓๙

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรสโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรสโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรสโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
โรงพยาบาลสวรสโลก รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ ฯ

(ลงชื่อ)

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรสโลก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๔๖

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/ เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ ฯ

(ลงชื่อ)

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

**แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสวรงค์โลก**

ประจำไตรมาส 1-4/2568 รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2567 - 31 กันยายน 2568) ปีงบประมาณ 2568

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	9	9		9
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	4	4		4
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น				
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....


 (.....นายกิตติพล อยู่คง.....)
 นักสาธารณสุขชำนาญการ
 งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรงค์โลก
 วันที่ ๑๒ ธันวาคม 2568

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568) ปีงบประมาณ 2568 โรงพยาบาลสวรสโลก

ประจำปีงบประมาณ 2567 - 31 มีนาคม 2568 ปีงบประมาณ 2568			
ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่การเงิน ด้านการสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์ และข้อเสนอ ด้านการจัดการเมื่อเกิดปัญหาของการเงิน	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ ส่วนบุคคลไม่อ่อนโยน เสียตั้งแต่ เสียงแข็ง รวมทั้งไม่สามารถจัดการด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียดรอบคอบ การสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียดรอบคอบ เพียงพอ ส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดความไม่พึงพอใจ เนื่องจากผู้รับบริการมักในช่วงนอกเวลาราชการ และจากการประเมินอาการคนไข้ของห้องฉุกเฉินพบว่าสามารถรอได้ จึงต้องรอแพทย์มาตรวจตามระยะเวลาปกติ แต่ด้วยความรู้สึกของคนไข้ ที่รู้สึกว่าการไม่ดูแลจึงปฏิเสธการรักษา และไปรับการรักษาที่คลินิกเอกชนแทน	1) ทบทวนพฤติกรรมบริการ และการใช้คำพูด นำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 2) บทลงโทษหากพบการกระทำผิดซ้ำในเรื่องพฤติกรรมเดิม	ม.41
ไม่พึงพอใจระบบการดูแลรักษาโรคตนเอง ห้องฉุกเฉินบริการซ้ำ		1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) พยาบาลช่วยอธิบายข้อมูล ระดับความเร่งด่วน ผู้รับบริการและมีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการรักษาคนไข้ตามระดับความเร่งด่วน ผ่านทางเสียงป้ายประชาสัมพันธ์ และ Facebook ของโรงพยาบาล 3) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41)	
ระบบการบริการที่เข้าของแผนกห้องฉุกเฉิน และห้องยา	เนื่องจากโรงพยาบาลมีผู้รับบริการจำนวนมาก และโรงพยาบาลมีข้อจำกัดจำนวนของผู้ให้บริการ จึงทำให้บริการล่าช้า โดยเฉพาะช่วงเวลาแออัด	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) พยาบาลช่วยอธิบายข้อมูล ระดับความเร่งด่วน ผู้รับบริการและมีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการรักษาคนไข้ตามระดับความเร่งด่วน ผ่านทางเสียงป้ายประชาสัมพันธ์ และ Facebook ของโรงพยาบาล	

		3) ห้องจ่ายยา บริการจัดการเจ้าหน้าที่ (เภสัช) ในช่วงเวลาแออัด เร่งด่วน 4) พัฒนาระบบจัดส่งยาไปที่บ้านด้วย Health Rider เพื่อลดความแออัด การรอคอย ของผู้รับบริการในโรงพยาบาล
ประจำไตรมาส 3-4/2568 (1 เมษายน 2568 - 31 สิงหาคม 2568) ปีงบประมาณ 2568 ผู้รับบริการอีวีเคซินขึ้นป้องกันโรคโควิด-19 ที่โรงพยาบาลสวรสโลก ปี 2564 ภายหลังมีอากาศปลอด แพทย์จึงแนะนำให้มาฉีด ณ ม.41 ร้องเรียนแพทย์คลินิกเอกชน แต่ทำงานในโรงพยาบาลสวรสโลก เรื่องให้นิฉัตรรักษาให้รอบครอบ แม่นยำ พลาจกจากเตียงขณะเคลื่อนย้ายลงรถเข็น	จากข้อมูลประวัติพบผู้ป่วยมีโรคประจำตัวที่เสี่ยงต่อการตาบอด และอาการปรากฏหลังรับวัคซีน จากนั้นจึงเข้ารับการรักษาทันที ผู้รับบริการรับบริการที่คลินิกภายนอกโรงพยาบาล ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของหน่วยงาน และผู้รับบริการคลินิกจะมีความคาดหวังในการรับบริการสูง 1. ช่วงเวลาผู้ป่วยรอการตรวจพบแพทย์ใช้เวลานาน เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก 2. ขั้นตอนการเตรียมย้ายผู้ป่วย พบความเสี่ยงเกิดความไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติได้ไม่ครอบคลุมการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ประกอบกับผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการเคลื่อนย้าย	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพระบบดูแลผู้ป่วยห้องฉุกเฉินทั้งระบบ 2) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41) แจ้งหน่วยงานองค์กรแพทย์พิจารณาการดำเนินการทบทวนกระบวนการให้บริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล 1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพระบบดูแลผู้ป่วยห้องฉุกเฉินทั้งระบบ 2) ทบทวนและแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและญาติทุกขั้นตอนบริการ 3) ทบทวนปรับปรุงแนวทางปฏิบัติการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 4) ทบทวนแนวทางและตรวจสอบการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ 5) ทบทวนรายงานความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หัวหน้างาน รายงานความเสี่ยง และ Sentinel event 6) ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 7) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41)

ผู้ป่วยรักษาด้วยห้องฉุกเฉินด้วยอาการเวียนศีรษะ อาเจียน แพทย์รักษาไว้เป็นผู้ป่วยในและส่งต่อไปรักษาที่หน่วยบริการอื่น และผู้ป่วยเสียชีวิตในภายหลัง	อาการของผู้ป่วยโรคเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงเกินศักยภาพของโรงพยาบาลชุมชน	ม.41
ร้องเรียนแพทย์พฤติกรรมการให้คำแนะนำจากแพทย์	เนื่องจากวันที่รับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมาก ประกอบสภาพอากาศร้อน แออัด ส่งผลให้แพทย์ต้องใช้คำอธิบายที่กระชับ รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเคลือบแคลงในการสื่อสารและก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลผู้ป่วยห้องฉุกเฉินทั้งระบบ 2) ทบทวนและแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและญาติทุกขั้นตอนบริการ 3) ทบทวนรายงานความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หัวหน้างาน รายงานความเสี่ยง และ Sentinel event 4) ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41)
ไม่พึงพอใจพฤติกรรมการให้บริการเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยในตึกพิเศษ	ผู้รับบริการเป็นเด็กอายุ 1 ปี ในกระบวนการทำหัตถการ สามารถทำได้ค่อนข้างยาก ต้องใช้ความชำนาญ และความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งผู้รับบริการรับบริการจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความเคลือบแคลงในการสื่อสารและก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องทบทวนการบริการ และ Flowchart ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ เน้นย้ำการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน
	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนและแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและญาติ ตามขั้นตอนบริการ	


 (.....นายกิตติพล อยู่คง.....)
 นักสาธารณสุขชำนาญการ
 งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรค์โลก
 วันที่ 12 ธันวาคม 2568

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลกปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง





(นายกิตติพล อยู่คง)

(นายวิศิษฐ์ สนปี)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

อ. วัชร ปรากฏวงษ์

(นายอนุรักษ ปรากฏวงษ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘