



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๕๑๑ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) แผนงานที่ ๑๑ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข)

ข้อเท็จจริง

ในแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปี ๒๕๖๔ ในส่วนของ EB ๑๑ ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน ตัดยอด ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำบันทึกข้อความสรุปผลรายงานดังกล่าวข้างต้นนี้ไป เผยแพร่ในเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเกาะคา (www.kokhahospital.go.th) ต่อไป

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- รับทราบ
- อนุมัติ

(นายสิทธิกร สองคำชุม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการให้บริการ โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2564

เดือน ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-63	2	1	1	0
พ.ย.-63	4	2	2	0
ธ.ค.-63	1	0	1	0
ม.ค.-64	8	3	5	0
ก.พ.-64	5	1	3	1
มี.ค.-64	0	0	0	0
รวม	20	7	12	1

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 7 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 12 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 1 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (1 ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมเรื่องการออกใบรับรองการเจ็บป่วย (fb)	- ห้องฉุกเฉิน	- ตรวจสอบข้อมูลพบว่าผู้รับบริการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยไม่ตรงกันขณะซักประวัติและขณะพบแพทย์ จึงได้มีการสอบถามประวัติการเจ็บป่วยซ้ำเพื่อให้การรักษาได้ถูกต้อง ตรงโรค - หน่วยงานได้ทำการทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงานแล้ว
2.ระบบบริการ 1 ราย -ขอให้ธนาคารคำรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการเนื่องจากอยู่ระหว่างรอตรวจสอบสถานะสิทธิ (ศูนย์ดำรงธรรม)	-	- ได้ดำเนินการอนุเคราะห์คำรักษาให้ผ.รายนี้นี้ตั้งแต่ตค.60-ปัจจุบันรวม 26 ครั้ง เป็นจำนวนเงิน66,420.50 บาท - ตอบกลับชี้แจงการอนุเคราะห์ให้ศูนย์ดำรงธรรม (น/สที่ 0032.3/3879 ลว.15 ตค.63
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-
4.อื่นๆ(1ราย) -สรุปข้อมูลประวัติการรักษาของผู้ป่วยไม่ตรงความเป็นจริง 1ราย (สสจ.)	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- จัดตั้งทีมผู้เกี่ยวข้อง(งานบริการปรึกษา,งานแผนงาน,งานบริการปฐมภูมิและองค์กรวม)ร่วมทบทวน พบว่าการสรุปประวัติการรักษาตรงกับความป็นจริงแนบเอกสารสำเนาประวัติการรักษาตอบกลับให้สสจ.ล่าปาง

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ (แบบประเมินความพึงพอใจ) - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการให้บริการ (ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์)	- ดึงพิเศษ 1 ราย - ชั้นสูตร 1 ราย	- ให้นายงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล - ตอบกลับการดำเนินการแก้ไขแก่ผู้ร้องทางโทรศัพท์
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ถูกแซงคิวเข้าพบแพทย์ (fb) 2.2 ญาติผู้คลอดแจ้งว่าถูกปฏิเสธการรักษา (fb)	- OPDนอกเวลา - ห้องคลอด	- หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่ามีกรณีนำผู้ป่วยที่ตรวจก่อนหน้ารายนี้ซึ่งมีอาการฉุกเฉินและไปตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจเข้าพบแพทย์ก่อน พร้อมทั้งได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยรายนี้รับทราบแล้ว - เน้นเรื่องการให้ข้อมูล+การสื่อสารที่ชัดเจน - ติดตามเพื่อแจ้งตอบกลับทางfb - หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่าเป็นช่วงเวรดึก มีผู้รอคloud 1 รายและมีการset ผ่าตัดคลอดฉุกเฉิน 1 ราย จึงได้รายงานแพทย์เวรรับทราบแจ้งให้โรงพยาบาลต้นสังกัดส่งต่อผู้ป่วยไปคลอดที่รพ.ลำปาง เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลัง - ตอบกลับผู้รับบริการผ่านช่องทางfb
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ธันวาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) -		
2.ระบบบริการ(1 ราย) 2.1 รอนาน 1 ราย -รอประวัติก่อนเข้าพบแพทย์+รอ เรียกมารับเอกสารหลังพบแพทย์	- ห้องตรวจกระดูก 2 ราย	-อยู่ในระหว่างการปรับระบบบริการเป็น แบบpaperless เพื่อให้การบริการเร็วขึ้น

**รวมจำนวนข้อร้องเรียน 1 ราย


(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2564

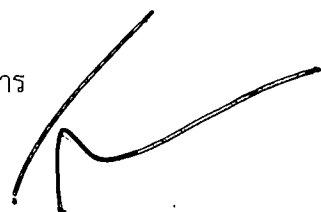
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3 ราย) - พูดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม - จนท.คุยกันไม่สนใจผู้ป่วย	- ห้องฉุกเฉิน 1 ราย(FB) - รพภ.1ราย - แพทย์+พยาบาล NCD clinic	- หน่วยงานห้องฉุกเฉินทบทวนในที่ประชุมประจำเดือน ตักเตือนรายบุคคล และบันทึกประวัติกรณีระบุตัวบุคคล - รพภ.มีการแจ้งตักเตือนในภาพรวม - NCD clinicแจ้งทบทวนในที่ประชุมของหน่วยงานเพิ่มการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
2.ระบบบริการ (5 ราย) - รอานและมีความแออัดในการรอรับบริการ - รอซักประวัติก่อนไปเจาะเลือดนาน - ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน สอบถามทุกครั้งที่มารับบริการ - คิดค่าบริการทำแผลไม่เท่ากันในแต่ละวัน - ระบบโทรศัพท์ติดต่อยาก ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความชัดเจน	- OPDอายุรกรรม+ห้องยา (FB) - OPDอายุรกรรม - ห้องบัตร - ห้องทำแผล (FB) - ระบบประชาสัมพันธ์	- OPDอายุรกรรม - จัดผู้ป่วยเข้าประตูเป็นรอบๆ รอบละ 30 คิวที่เหลือนั่งรอที่canteen - ผป.ที่มาตรวจเลือดไม่ต้องพบแพทย์ให้จุดซักประวัติดำเนินการ ไม่ต้องไปจุดนัดห้องยา : - จัดพื้นที่แยกจุดรอรับยาให้เป็นสัดส่วน - ลดขั้นตอนcounselling ผป.wararin - แยกผป.Z21ที่รับยารายการเดียวให้รับที่ตึกเขलगค์ยีนดี - ปชส.ขั้นตอนการรับบริการตรวจเลือด - ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษาด้วยตนเองได้ตลอดเวลา - ทบทวนการคิดอัตราค่าบริการทำแผล 28มค.64 ,จัดทำคำแนะนำการดูแลแผล+อัตราค่าบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทุกราย - ทบทวนการจัดระบบโทรศัพท์ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 ราย ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - พุดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม	- รพภ.1ราย	- ประชุมรพภ.+ประสานคณะกรรมการ ตรวจรับแจ้งให้บริษัทรับทราบ - กรณีมีการระบุตัวบุคคล มีแนวทาง ตักเตือน+ใช้มาตรการรายบุคคล และทำ การประเมินทุกเดือน -กรณีไม่ระบุบุคคลมีการแจ้งตักเตือนใน ภาพรวม
2.ระบบบริการ (3 ราย) - รอแพทย์นาน (แพทย์ติดภารกิจใน ห้องผ่าตัด)	- ห้องตรวจกระดูก	-ปชส.ขั้นตอนการรับบริการ -กรณีแพทย์ติดภารกิจในห้องผ่าตัด ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการพร้อมทั้ง รายงานแพทย์รับทราบว่าผู้ป่วยรอตรวจ -ดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลเบื้องต้น ในขณะรอพบแพทย์
3.อื่นๆ(1ราย) - เจ้าหน้าที่ขับรถเร็วเวลามาทำงาน	- ไม่ระบุ	-ส่งข้อมูลให้ทีมพัฒนาบุคลากรแจ้ง เตือนในภาพรวม

รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ขึ้นชม 2 ราย – บริการดี 1 ราย(ภาพรวมรพ.)

- แพทย์อัยาศัยดี พุดกับผู้ป่วยดี1 ราย (ห้องตรวจกระดูก)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1-10 มีนาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (-ราย) -	-	-
2.ระบบบริการ (- ราย) -	-	-
3.อื่นๆ (- ราย)	-	-

ไม่พบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในช่วงวันที่ 1 -10 มีนาคม 2564

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา รอบ ๖ ตัด
ยอดรายงานวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



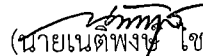
(นายสิทธิกร สองคำชุม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น

เผยแพร่



(นายเนตพงษ์ ไชยสุรินทร์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔