

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูล
ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินสง่า

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเนินสง่า

วันเดือนปีที่ขอเผยแพร่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๔

Link ภายนอก (กรณีนำจาก link ที่อ้างอิงมาใช้ในการเผยแพร่)

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นิตยา ศรีนาม

(นางนิตยา ศรีนาม)

เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

นางสาวชวณี สิ้นจูงตานนท์

(นางสาวชวณี สิ้นจูงตานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสุจิตรา เศรษฐดา)

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ โทร. ๐๔๔-๐๕๒๙๖๒

ที่ ขย.๐๐๓๒.๓๐๑/..... วันที่ ..๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ..ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นั้น

เพื่อให้เป็นตามข้อกำหนดข้างต้น โรงพยาบาลเนินสง่าได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้นำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายพหล ศรีพล)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

(นางสาวชวณี สิ้นสุวรรณนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ที่	หัวข้อ	ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ/อื่นๆ (ครั้ง)					
		ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๑	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ	๖	๗	๑๗	๙	๐	๒
๒	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	๑	๒	๒	๖	๓	๑
๓	จริยธรรมบุคลากร	๐	๐	๑	๐	๑	๑
๔	สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล	๒	๐	๐	๐	๐	๐
๕	สิ่งแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖	สาธารณูปโภค	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗	ระบบสารสนเทศ	๐	๐	๐	๑	๐	๐
๘	การไม่ปฏิบัติตามแนวทาง	๑	๐	๔	๒	๐	๑
๙	รักษาผิดพลาด	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๐	ให้การพยาบาลผิดพลาด	๐	๑	๐	๐	๐	๑
๑๑	การละเมิดสิทธิผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒	มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)	๒	๐	๐	๐	๐	๐
๑๓	มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย)	๑	๑	๐	๐	๐	๐
๑๔	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อบุคลากรเอง	๖	๐	๑	๔	๐	๑
๑๕	การใกล้เกลี่ยพินาศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๖	สิทธิการรักษา	๗	๑	๐	๒	๐	๐
๑๗	ค่ารักษาพยาบาล	๐	๐	๐	๑	๐	๐
๑๘	อื่น ๆ	๐	๑	๐	๓	๑	๐
รวมปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ใกล้เกลี่ย		๒๖	๑๓	๒๕	๒๘	๕	๗

สรุปข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์/ใกล้เกลี่ย
โรงพยาบาลเบ็ญส่าง

ปีประมาณ ๒๕๖๔	หัวข้อ	จำนวนครั้ง	ระดับความรุนแรง		แก้ไข		สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
			น้อย	ปานกลาง	มาก	ได้		
๑	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ	๒				๒	จุดจําไม่ไพเราะ	แจ้ง จนท.ที่เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การมีจิตบริการ การเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการไม่โรงพยาบาล
๒	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	๑				๑	ให้บริการล่าช้า	แจ้งผู้ให้บริการทราบถึงการให้บริการให้บริการซ้ำ เนื่องจากมีผู้ป่วยฉุกเฉิน
๓	จริยธรรมบุคลากร	๑				๑	ดื่มสุรา และปฏิบัติหน้าที่ขณะมีเมามา	ตัดเตือน และปฏิบัติตามแนวทาง ว่ากล่าว ตักเตือนเป็นรายบุคคล แจ้งในที่ประชุม
๔	สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล	๐				๐		
๕	สิ่งแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาล	๐				๐		
๖	สาธารณูปโภค	๐				๐		
๗	ระบบสารสนเทศ	๐				๐		
๘	การไม่ปฏิบัติตามแนวทาง	๑				๑		
๙	รักษาผิดพลาด	๐				๐		
๑๐	ให้การพยาบาลผิดพลาด	๑				๑	ฉีดยาซ้ำในคนเดิม	จัดทำคู่มือฉุกเฉินมีสื่อเตือนนำออกจาก ERไม่ให้เข้าถึงง่าย และทำเครื่องหมายว่าฉีดแล้ว เน้นย้ำการสื่อสารส่งตรวจเจ้าหน้าที่ต่อไป เป็นรายบุคคลเพื่อให้มีอุบัติเหตุการฉีดยา
๑๑	การละเมิดสิทธิผู้ป่วย	๐				๐		
๑๒	มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)	๐				๐		
๑๓	มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย)	๐				๐		
๑๔	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อบุคลากรเอง	๑				๑	โพสโมเซียม	ชี้แจงและแนะนำว่าไม่เหมาะสม
๑๕	การใกล้เกลี่ยพินาศ	๐				๐		
๑๖	สิทธิการรักษา	๐				๐		
๑๗	คำรักษาพยาบาล	๐				๐		
๑๘	อื่น ๆ	๐				๐		
	รวมปัญหาข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์/ใกล้เกลี่ย	๗	๗ ครั้ง		แก้ไขได้	๗ ครั้ง		

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเนินสง่า

วัน/เดือน/ปี

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล

เรื่อง ผู้รับบริการรอตรวจนาน ไม่พอใจและลงโซเชียล

คำอธิบาย ได้ติดต่อและอธิบายว่าในวันนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉิน ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้มารับบริการมาก
ชี้แจงให้ผู้รับบริการทั่วไป ได้รับทราบข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกรณีเร่งด่วน

เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ

คำอธิบาย แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แจ้ง จนท.ผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การมี
จิตบริการในโรงพยาบาล การเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ

เรื่อง ดื่มสุราและมาปฏิบัติหน้าที่ขณะมึนเมา

คำอธิบาย ว่ากล่าวตักเตือนเป็นรายบุคคล แจ้งในที่ประชุม และปฏิบัติตามแนวทาง

เรื่อง ฉีดยาซ้ำในคนเดิน

คำอธิบาย จัดทำตุ๋ยาฉุกเฉินมีล้อเลื่อนนำออกจาก ER ไม่ให้เข้าถึงง่าย และทำเครื่องหมายว่าฉีดแล้ว เน้นย้ำ
การสื่อสารส่งเวรเจ้าหน้าที่ต่อไป เป็นรายบุคคลเพื่อไม่ให้มีอุบัติการณ์ซ้ำ

เรื่อง พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อบุคลากรเอง

คำอธิบาย ชี้แจงและแนะนำว่าไม่เหมาะสม



คำสั่งโรงพยาบาลเนินสง่า

ที่ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการ

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้มีนโยบายให้สถานบริการสุขภาพดำเนินการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการ เพื่อให้การบริการจัดการรับข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพลดข้อขัดแย้ง การฟ้องร้อง เกิดความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเนินสง่า จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นางสาวชวณี สิ้นธุวงศานนท์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า	ประธานกรรมการ
๒. นางนิสา สุพะกะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางอรรคญาณี งามหมู่	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวภัทรพร บุชยะมา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวรุ่งทิพย์ ศรีใส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายพหล ศรีพล	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางสาวสุบิล ศรีวิเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวรัชนก ปลุกค่าย	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๙. นายพิพัฒน์ สุภัทโรบล	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการ
๑๐. นางนิตยา ศรีนาม	เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน	กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินการ
๒. รับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิผู้ให้และผู้รับบริการ ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด
๓. ดูแลลดหย่อนค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดจากการให้และการรับบริการ
๔. โกล่เกลี่ยกรณีพิพาท เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
๕. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
๖. ติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน
๗. รายงานผลการดำเนินงานต่อทีมบริหารโรงพยาบาลเนินสง่า

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

(นางสาวชวณี สิ้นธุวงศานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า