

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเนินสง่า

วัน/เดือน/ปี

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล

เรื่อง ผู้รับบริการรอตรวจนาน ไม่พอใจและลงในโซเชียล

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

วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเนินสง่า

.....

การดำเนินการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน เป็นมาตรการหนึ่งจะช่วยส่งเสริมให้โรงพยาบาลเนินสง่าได้รับฟังความคิดเห็น รับรู้ปัญหา ความเสี่ยง รวมถึงคำร้องเรียนจากผู้รับบริการในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ ทำให้โรงพยาบาลได้มีการบริหารจัดการ และสามารถตอบสนองที่ต่อปัญหาที่พบได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางปฏิบัติในการป้องกันปัญหาด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

โรงพยาบาลเนินสง่า ได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ 2564 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ
2. เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
3. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ



คำสั่งโรงพยาบาลเนินสง่า

ที่ ๒๒ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการ

\*\*\*\*\*

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้มีนโยบายให้สถานบริการสุขภาพดำเนินการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการ เพื่อให้การบริการจัดการรับข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพลดข้อขัดแย้ง การฟ้องร้อง เกิดความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเนินสง่า จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นางสาวชวณี สิ้นธวงศานนท์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า	ประธานกรรมการ
๒. นางนิตยา 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. พ.จ.ท.เริงชัย จุกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวรัชชก ปลุกค่าย	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. นายอภิรักษ์ ปราบวงศ์สา	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. 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 ๒๕๖๕

(นางสาวชวณี สิ้นธวงศานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า