



บันทึกข้อความ

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

ที่ ชย.๐๐๓๓.๓๐๑/๓๗๖ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

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 ๒๕๖๖ เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้นำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นายพหล ศรีพล)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ



(นางสาวชวณิ สินธุวงศานนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า



คำสั่งโรงพยาบาลเนินสง่า

ที่ ๒๒ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการ

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้มีนโยบายให้สถานบริการสุขภาพดำเนินการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการ เพื่อให้การบริการจัดการรับข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพลดข้อขัดแย้ง การฟ้องร้อง เกิดความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเนินสง่า จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นางสาวชวณี สินธุ์ศานนท์	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. พ.จ.ท.เริงชัย จุกกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวรัชนก ปลูกค่าย	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. นายพิพัฒน์ สุภัทโรบล	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการ
๑๑. นางนิตยา ศรีนาม	เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน	กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

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

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

(นางสาวชวณี สินธุ์ศานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

สรุปข้อร้องเรียน/เรื่องร้าวร้องทุกข์/ไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาลนินสง่า

เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนธันวาคม 2565 ประจำปีงบประมาณ 2566

ที่	หัวข้อ	จำนวนครั้ง	ระดับความรุนแรง			แก้ไข		สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
			น้อย	ปานกลาง	มาก	ได้	ไม่ได้		
1	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ	4		✓		4		<ul style="list-style-type: none"> - แจ้ง จนท.ผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการให้บริการ - ตักเตือนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในวันนั้นและเปลี่ยนให้ทำงานในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคนไข้ 	
2	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	2		✓		2	<ul style="list-style-type: none"> จนท. ห้องบัตรและห้อง ER ปฏิบัติงานล่าช้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงระบบการยื่นบัตร นำผู้ต่อหมอมาช่วยลงทะเบียนเพื่อให้เกิดรวดเร็วยิ่งขึ้น 	
3	จริยธรรมบุคลากร	1		✓		1	<ul style="list-style-type: none"> - คัมสุรา และปฏิบัติหน้าที่ขณะมีเมามา 	<ul style="list-style-type: none"> - ตักเตือน และปฏิบัติตามแนวทวง ว่ากล่าว ตักเตือนเป็นรายบุคคล แจ้งในที่ประชุม 	
4	สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล	0				0			
5	สิ่งแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาล	0				0			
6	สาธารณูปโภค	0				0			
7	ระบบสารสนเทศ	0				0			
8	การไม่ปฏิบัติตามแนวทวง	0				0			
9	รักษามิติดพลาด	0				0			
10	ให้การพยาบาลผิดพลาด	0				0			
11	การละเมิดสิทธิผู้ป่วย	0				0			
12	มาตรา 18 (ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)	0				0			
13	มาตรา 41 (ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย)	0				0			
14	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อบุคลากรเอง	1		✓		1	<ul style="list-style-type: none"> - โพสต์ข้อความไม่สุภาพทาง facebook 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้นำหน้าฝ่ายตักเตือน และประชุมไกล่เกลี่ย 	
15	การไกล่เกลี่ยพิพาท	0				0			
16	สิทธิการรักษา	0				0			
17	คำร้องพยาบาล	0				0			
รวมปัญหาข้อร้องเรียน/เรื่องร้าวร้องทุกข์/ไกล่เกลี่ย		8				8	แก้ไขได้	ครั้ง	ครั้ง

รายงานสรุปผลการดำเนินการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนธันวาคม 2565 ประจำปีงบประมาณ 2566

โรงพยาบาลเบ็ญส่าง

รายละเอียดข้อมูล

- เรื่อง ผู้รับบริการตรวจงาน ไม่พอใจและลงไม่พอใจ
คำอธิบาย ได้ติดต่อและอธิบายให้เข้าใจในเรื่องการระบบการทำงาน และได้มีแผนการทำงานสู่ระบบคิวอัตโนมัติเพื่อความเร็วในการให้บริการ
- เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่ใส่ใจคนไข้
คำอธิบาย มีแนวทางการแก้ไขโดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการให้บริการ
- เรื่อง เกิดเหตุเข้าใจผิดตอนเปลี่ยนเสื้อคนไข้ที่ห้อง X-ray นอกเวลา
คำอธิบาย ดักเตือนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในวันนั้นและเปลี่ยนให้ทำงานในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคนไข้
- เรื่อง โทษข้อความไม่สุภาพทาง facebook
คำอธิบาย ให้หัวหน้าฝ่ายดักเตือน และประชุมไม่ไกล่เกลี่ย
- เรื่อง คัมสุรา และปฏิบัติหน้าที่ขณะมีเมามา
คำอธิบาย ว่ากล่าวตักเตือนและปฏิบัติตามแนวทาง แจ้งไม่ที่ประชุม