



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล กลุ่มงานประกัน โทร.๐ ๕๕๗๔ ๑๗๘๘

ที่ กพ.๐๐๓๓.๓๑๑(๐๘)/ - วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

กลุ่มงานประกันฯ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยรวบรวมในเรื่องสถิติการร้องเรียน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางการแก้ไข โดยการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบว่ามี การร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ธัญญา

(นางสาวรัตนดา ตียางกูรวิวัฒน์)

นักวิชาการเงินและบัญชี

หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ

☒ ทราบ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ตารางสรุปเรื่องข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ต.นิคมทุ่งโพธิ์ทะเล อ.เมือง จ.กำแพงเพชร
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ไตรมาส	ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ				รวม	ร้องเรียน			เรื่องร้องเรียน	รวม	รวมทั้งหมด
	ไม่ได้รับ ความ สะดวก ความ สมควร	คุณภาพการ ให้บริการ	พฤติกรรม การ บริการ ของ เจ้าหน้าที่	ไม่ได้รับ บริการตาม สิทธิที่ กำหนด		ไม่ได้รับ บริการตาม สิทธิที่ กำหนด	ถูกเรียก เก็บเงินไม่ ชอบธรรม	ได้รับ ความ เดือน ร้อนและ ความ เสียหาย			
ไตรมาส ๑	๒	๐	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๓
ไตรมาส ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๑
ไตรมาส ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๔	๐	๐	๒	๐	๒	๐	๐	๑	๐	๑	๓

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ประจำเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	หลักเกณฑ์การรักษาพยาบาล เนื่องจากวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการปวดศีรษะมากและมีความดันโลหิตสูง จนต้องนำส่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร รวมถึงขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวันเวลาดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่เขียนบันทึกข้อความ รายงานผู้บังคับบัญชา ๒. ทีมใกล้เคียงพูดคุยกับญาติชี้แจง เหตุการณ์ต่างๆ และรับฟัง ข้อเสนอแนะจากทางผู้เสียหาย ๓. โรงพยาบาลนำข้อมูลการ รักษาพยาบาลมาทบทวนเพื่อพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลรวมถึงระบบบริการ ๔. โรงพยาบาลดำเนินการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑) ชดเชยให้กับญาติผู้ป่วย	-ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ -คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล -ทีมนำโรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	หลักเกณฑ์การรักษาพยาบาล เนื่องจากวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอาการเวียนศีรษะคลื่นไส้ และมีโรคประจำตัวคือเบาหวาน จำต้องนำส่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร รวมถึงขั้นตอนการบริหารของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	๑. ตรวจสอบหลักเกณฑ์การรักษาพยาบาล และรายงานผู้บังคับบัญชา ๒. ทีมใกล้เคียงพูดคุยกับญาติชี้แจงเหตุการณ์ต่างๆ และรับฟังข้อเสนอแนะจากทางผู้เสียหาย ๓. โรงพยาบาลนำข้อมูลการรักษาพยาบาลมาทบทวนเพื่อพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลรวมถึงระบบบริการ ๔. ขอมตรา ๔๑ ขอชดเชยให้กับญาติผู้ป่วย	- ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล - ทีมนำโรงพยาบาล

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ขอให้มีเอกสารจ่ายยาช่วงเย็นนอกเวลาราชการ เป็นต้นไป	ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องเรียน/ข้อเสนอแนะได้ ทำการติดต่อไปยังเบอร์โทรศัพท์ทางผู้เขียนเรื่อง ได้ให้เพื่อจะสอบถามรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม แต่ไม่สามารถติดต่อได้เนื่องจากไม่มีหมายเลขที่ เรียกโดยได้นำข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารเพื่อเป็น ข้อมูลต่อไป	เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียนร้อง ทุกข์ คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
๒	หมอและยาไม่พร้อมใช้ในช่วงนอกเวลาราชการ		
๓	โดนญาติของเจ้าหน้าที่หลอกกลโกง	ทางหน่วยงานได้มีการติดต่อกับผู้เสียหายรับทราบ ข้อมูลเบื้องต้นและได้สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าว อ้างแจ้งว่าไม่ทราบเรื่องที่เกิดขึ้น จึงได้ให้ผู้เสียหาย ดำเนินคดีตามกฎหมายกรณีเป็นมูลความจริง	เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียนร้อง ทุกข์ งานบริหารงานทั่วไป

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๔	วันที่ ๒๗/๖/๖๗ ได้เข้ารับบริการผู้ป่วยนอก พยาบาลฉุกเฉินประวัติไข้คำพูด น้ำเสียง ที่ไม่เหมาะสม	ทีมรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ได้ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขอยกย กับพฤติกรรมกรรมการบริการกับ ผู้รับบริการที่มีพฤติกรรม	- ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
๕	วันที่ ๒๗/๙/๖๗ เวลา ๐๗.๔๓ น. ได้เข้ารับ บริการเจาะเลือดคลินิกความดันโลหิต และเวลา ๐๙.๐๐ น. ได้สอบถามผู้ช่วยเหลือ คนไข้ฉุกเฉินประวัติเนื่องจากไม่แน่ใจในระบบคิว แต่ได้รับคำตอบและพฤติกรรมบริการที่ไม่ เหมาะสม	ที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมา วางระบบบริการต่อไป	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล วัน /เดือน /ปี ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล รัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์ (นางสาวรัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์) ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง ปิยะวัตร คำอุไร (นายปิยะวัตร คำอุไร) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ รัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์ (นางสาวรัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์) ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	