



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ
ที่ รอ ๐๐๓๒.๓๐๖.๙/พิเศษ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ ขอ
รายงานสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่ ๑ ตุลาคม
๒๕๖๓ ถึง ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔ ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๑๑ ฉบับ โดยไม่มีข้อร้องเรียนในการ
จัดซื้อจัดจ้าง ส่วนประเด็นอื่นๆ สามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ขออนุญาตเผยแพร่
ข้อมูลลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเสลภูมิ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ รายละเอียดดังเอกสารที่แนบ
เรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(๒) - ๘๖.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

()
(นายบุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

สรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(ข้อมูลตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล้องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๘ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการบริการ	๑	ฉบับ
๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	๒	ฉบับ
๓. ร้องเรียนระบบการบริการ	๗	ฉบับ
๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่	๑	ฉบับ

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

๒-๘๖

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

**รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๖/๑๑/๒๕๖๓	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ แพทย์	ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องได้รับยาที่ผู้ป่วย ร้องขอ ซึ่งควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องการรักษา อาการ ข้างเคียง อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง และมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล และกรณีที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากวันนั้นมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากทำให้อาจต้องใช้เสียงดังในการ พูดคุยกับผู้ป่วย ซึ่งประเด็นนี้ได้แนะนำให้ปรับปรุงแล้ว	๒๖/๑๑/๒๕๖๓
๒	๑๔/๑๒/๒๕๖๓	FB	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล	๑๔/๑๒/๒๕๖๓
๓	๒๒/๑๒/๒๕๖๓	FB	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วย revisit กลับมา admit หลังจากได้รับการรักษาไม่ถึง ๒๔ ชั่วโมง จนท.ควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจเรื่องขั้นตอนการ รักษา อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือก แนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติ	๒๒/๑๒/๒๕๖๓
๔	๓/๑/๒๕๖๔	ตนเอง	ระบบบริการ เปิดเผย ข้อมูลผู้ป่วย	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูล การรักษาให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองติดโควิด	ผู้ป่วยรายนี้เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงในการระบาดโควิด๑๙ ซึ่งต้องได้รับ การรักษาและดูแลตามมาตรการการป้องกันผู้ป่วยโควิด หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้อธิบายขั้นตอนการรักษาตามมาตรฐานและไม่มีใครเปิดเผย ข้อมูลการรักษาผู้ป่วยแต่อย่างใด	๓/๑/๖๔
๕	๕/๑/๒๕๖๔	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ออกไปรับรอง แพทย์ตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดจึง ไม่สามารถนำไปสมัครสอบได้	แพทย์ผู้ออกไปรับรองแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยไม่เข้าใจทำให้เกิดความเข้าใจ คลาดเคลื่อนในการออกไปรับรองแพทย์ดังกล่าว ในทางปฏิบัติทาง รพ. สามารถออกไปรับรองแพทย์ตามที่หน่วยงานกำหนดได้ แต่ผู้รับบริการต้อง นำแบบฟอร์มดังกล่าวมาด้วยเพื่อให้แพทย์ลงความเห็นและพิจารณาการ ตรวจเพิ่มเติมตามแบบฟอร์ม	๕/๑/๒๕๖๔

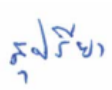


ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา / แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๖	๗/๑/๒๕๖๔	ตนเอง	ระบบบริการ	ผู้ปกครองไม่พึงพอใจในระบบการบริการ หน่วยบริการโลหิต ที่ไม่ดูแลผู้บริจาคโลหิต เท่าที่ควร	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายขั้นตอนการบริการให้ผู้บริจาคแล้ว แต่เนื่องจากไม่ สามารถเจาะเลือดได้ ผู้ป่วยรายนี้จึงไม่ได้บริจาคซึ่งการเจาะ ๒ ครั้งทำให้ ผู้ป่วยเจ็บและกังวล แต่ผู้บริจาคอายุ ๑๗ ปี จึงได้แนะนำให้ จนท.แจ้งให้ ผู้ปกครองรับทราบถึงสาเหตุและส่งต่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาหากผู้ป่วยและ ญาติยังคงกังวล	๗/๑/๒๕๖๔
๗	๒/๒/๒๕๖๔	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	สิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่ สะดวก สถานที่ไม่สะอาด	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่สะดวก สถานที่ไม่สะอาด แจ้ง งานแม่บ้านทำความสะอาดและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ เพิ่มการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น	๒/๒/๒๕๖๔
๘	๘/๖/๒๕๖๔	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล	๘/๖/๒๕๖๔
๙	๑๖/๗/๒๕๖๔	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	ไม่มีน้ำดื่มให้บริการ	ผู้รับบริการมารับบริการฉีดวัคซีนแต่น้ำดื่มที่ ให้บริการมีไม่เพียงพอ	เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก น้ำดื่มที่จัดเตรียมไว้จึงไม่เพียงพอ ได้แจ้ง ผู้รับผิดชอบจัดบริการเพิ่มเติม	๑๖/๗/๒๕๖๔
๑๐	๑๓/๘/๒๕๖๔	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ผู้รับบริการไม่เข้าใจระบบบริการ	บริการขอประวัติการรักษาจากการติดเชื้อโควิด ๑๙ แต่เนื่องจากยังกักตัว ไม่ครบ ๑๔ วัน หลังจากการจำหน่ายจากโรงพยาบาลสนาม จึงจำเป็นต้อง กักตัวให้ครบตามกำหนดตามมาตรการการป้องกันและควบคุมโรคโควิด	๑๓/๘/๒๕๖๔

๒-๘.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔ หัวข้อ : ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการ ปรากฏการณ์ขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก : www.selaphumhospital.go.th หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวสุปรียา ไชยสิทธิ์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางอารยา ธานี) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นาง รักวิภา พลเยี่ยม) ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์	