



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเงิน กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๐๖.๑.๑/๑๐ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอชี้แจงข้อร้องเรียน

เรียน คุณ Yung

จากการที่ท่านได้ร้องเรียนกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีระบบบริการ ในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ นั้น ทางโรงพยาบาลเสลภูมิ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วและขอชี้แจงรายละเอียดดังนี้

เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลเสลภูมิ งานผู้ในตึกหญิง และไม่พึงพอใจในการให้บริการ และมาตรฐานการรักษาที่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยในให้นำเกลือผู้ป่วยโดยชื่อไม่ตรงกับตัวผู้ป่วย โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่า เป็นสารอาหารตัวเดียวกัน สารมาให้กับผู้ป่วยได้ โดยเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบ และขอภัยในความผิดพลาด อย่างไรก็ตามทางโรงพยาบาลต้องขอขอบคุณท่านที่ได้แสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ทางโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจให้ท่านทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญมี โพธิ์สนาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางแพทย์

โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓ ต่อ ๒๑๐

ผู้ประสานงาน นางอารยา ธรณี โทร ๐๘ ๓๔๐๒ ๖๐๙๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเงิน กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๐๖.๑.๑/๑๑

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล้องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๑๐ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการบริการ	๑	ฉบับ
๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	๑	ฉบับ
๓. ร้องเรียนระบบการบริการ	๕	ฉบับ
๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่	๓	ฉบับ

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

(B) ๕๖.

(นางอารยา ธรรมณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางทางแพทย์

โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓ ต่อ ๒๑๐

ผู้ประสานงาน นางอารยา ธรรมณี โทร ๐๘ ๓๔๐๒ ๖๐๘๐

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๖/๑๑/๒๕๖๕	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	พฤติกรรมกรรมการบริการ	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมกรรมการบริการของ แพทย์	ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องได้รับยาที่ผู้ป่วย ร้องขอ ซึ่งควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องการรักษา อาการ ข้างเคียง อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง และมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล และกรณีที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากวันนั้นมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากทำให้อาจต้องใช้เสียงดังในการ พูดคุยกับผู้ป่วย ซึ่งประเด็นนี้ได้แนะนำให้ปรับปรุงแล้ว	๒๖/๑๑/๒๕๖๕
๒	๑๔/๑๒/๒๕๖๕	ตนเอง	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล	๑๔/๑๒/๒๕๖๕
๓	๖/๑/๒๕๖๖	ตนเอง	ระบบบริการ เปิดเผย ข้อมูลผู้ป่วย	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูล การรักษาให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองติดโควิด	ผู้ป่วยรายนี้เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงในการระบาดโควิด๑๙ ซึ่งต้องได้รับ การรักษาและดูแลตามมาตรการการป้องกันผู้ป่วยโควิด หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้อธิบายขั้นตอนการรักษาตามมาตรฐานและไม่มีใครเปิดเผย ข้อมูลการรักษาผู้ป่วยแต่อย่างใด	๖/๑/๒๕๖๖
๔	๑๕/๑/๒๕๖๖	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ออกใบรับรอง แพทย์ตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดจึง ไม่สามารถนำไปสมัครสอบได้	แพทย์ผู้ออกใบรับรองแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยไม่เข้าใจทำให้เกิดความเข้าใจ คลาดเคลื่อนในการออกใบรับรองแพทย์ดังกล่าว ในทางปฏิบัติทาง รพ. สามารถออกใบรับรองแพทย์ตามที่หน่วยงานกำหนดได้ แต่ผู้รับบริการต้อง นำแบบฟอร์มดังกล่าวมาด้วยเพื่อให้แพทย์ลงความเห็นและพิจารณาการ ตรวจเพิ่มเติมตามแบบฟอร์ม	๑๕/๑/๒๕๖๖
๕	๒/๒/๒๕๖๖	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	ระบบบริการ	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่ สะดวก สถานที่ไม่สะอาด	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่สะดวก สถานที่ไม่สะอาด แจ้ง งานแม่บ้านทำความสะอาดและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ เพิ่มการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น	๒/๒/๒๕๖๖
๖	๙/๓/๒๕๖๖	ตนเอง	ระบบบริการ	ผู้รับบริการแจ้งว่าให้บริการช้าคายนาน	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทันตกรรม เนื่องด้วยอยู่ในช่วงระบาดโรคโควิด ๑๙ ทำให้จำกัดปริมาณผู้รับบริการเพื่อหลีกเลี่ยงการเสี่ยงต่อการติดโรค ระบาด	๙/๓/๒๕๖๖

(๒) - ๕๖.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัสดุ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๐๖.๑.๑/๑๒ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติประกาศเผยแพร่ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ด้วยงานการเงิน กลุ่มบริหารงานทั่วไป มีความประสงค์ขออนุญาตนำ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตามเอกสารที่แนบพร้อมนี้ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางพิชราพร เพ็งพันธ์)
นักวิชาการเงินและบัญชี

(นายนพดล สาสีทธิ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

() อนุมัติ () ไม่อนุมัติ

(นายบุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ