



มคอ.ร ๑ (1๖)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลบางกล่ำ โทร. ๐ ๙๔๓๒ ๘๒๒๑ ต่อ ๔๐๓
ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๖/๑๒/พิเศษ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้สรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกล่ำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในไตรมาสที่ ๑-๔ ทั้งนี้ เพื่อ
เป็นการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอเสนอรายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกล่ำ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในไตรมาสที่ ๑-๔
เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ
๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th หรือ
สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ผลการพิจารณา

(/) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 1 เรื่อง

๑.๑ ด้านระบบบริการ จำนวน ๙ ครั้ง/ ประกอบด้วย

- ระบบบริการด้านระบบคิว ระยะเวลารอคอย ความปลอดภัย จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านใบรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตอบกลับผ่านระบบโทรศัพท์
- ระบบบริการคิว ด้านบริการด้านทันตกรรม จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านใบรับเรื่องร้องเรียน ตอบรับผ่านการเจรจาหน่วยงานบริการ
- ระบบการให้บริการที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงโรงพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง ผ่าน Facebook และ TikTok ตอบรับและประสานงานผ่านระบบโทรศัพท์
- ร้องเรียนระบบบริการที่โดนเรียกเก็บค่าบริการ จำนวน ๓ ราย ผ่าน ๑๓๓๐ จำนวน ๑ ราย ผ่านทางวาจา ๒ ราย ได้ดำเนินการประสานงานทำความเข้าใจผ่าน สปสข.เขต ๑ ราย
- ร้องเรียนระบบบริการด้านใบรับรองการเจ็บป่วย จำนวน ๒ ราย ร้องเรียนผ่าน Messenger ๑ ราย ทางวาจา ๑ ราย ได้ดำเนินการประสานงานผ่านโทรศัพท์ ๑ ราย และผ่าน Messenger ๑ ราย
- ร้องเรียนระบบบริการที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ จำนวน ๑ ราย โดยร้องเรียนทางวาจา ได้ดำเนินการผ่านทางวาจาและระบบโทรศัพท์

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงระบบคิว ในการเพิ่มข้อมูลระบบจำนวนคิวให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน
- ด้านระบบคิวรับบริการทันตกรรม แจ้งหัวหน้างานทันตกรรมกรมในการปรับปรุงระบบคิวที่รับบริการทันตกรรม
- เรื่องการเรียกเก็บค่าบริการ ประสานงานกับหน่วยงาน พร้อมดำเนินการคืนเงินแก่ผู้รับบริการ
- ด้านข้อร้องเรียนที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงโรงพยาบาล ได้ประสานงานผ่านโทรศัพท์ในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ การเผยแพร่ข้อมูล และการลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้องผ่านช่องทางที่เผยแพร่ รวมถึงช่องทางอื่นๆ ที่แจ้งไปก่อนหน้านี้เช่น นักข่าวทีวี
- ด้านข้อร้องเรียนด้านใบรับรองการเจ็บ ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการต่อไป
- ประสานงานต่อคณะกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาการดำเนินการด้านความปลอดภัย
- ดำเนินการตาม ม.๔๑ เพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ครั้ง ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ(การพูดจา น้ำเสียง) ของเจ้าหน้าที่ผ่านใบรับเรื่องร้องเรียน ๓ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องเรียนในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

— ปรับปรุงระบบบริการโดยกรณีผู้ป่วยที่มีความเสี่ยง จะให้พบแพทย์ที่ให้บริการด้านที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ

— คณะกรรมการฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินประชุมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ

๒. ข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน ๒ เรื่อง

พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ๒ เรื่อง ประกอบด้วย

๒.๑ ทางเข้าทางออกโรงพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง
แนวทางการแก้ไข

— แจ้งเรื่องคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

— ประสานการออกแบบป้ายเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณา

๒.๒ ปัญหาด้านสัตว์เลี้ยง(สุนัข แมว)ในโรงพยาบาล(รวมถึงอุจจาระของแมว) จำนวน ๑ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

— ประกาศนโยบายเรื่องการควบคุมสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล

— ให้มีแนวทางการป้องกันสัตว์เลี้ยงในแต่ละหน่วย

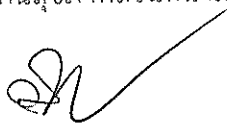
ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

- ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ ครั้ง
 - ระบบคิวรับบริการ(ทันตกรรม๑ซีกประวัติ๑)จำนวน ๒ ครั้ง
 - พฤติกรรมบริการ จนท. จำนวน ๓ ครั้ง
- ผ่านทางวาจา จำนวน ๕ ครั้ง
 - ป้ายทางเข้าโรงพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง
 - ปัญหาสัตว์เลี้ยง จำนวน ๑ ครั้ง
 - การโดนเรียกเก็บค่าบริการ จำนวน ๒ ครั้ง
 - ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ จำนวน ๑ ครั้ง
- ผ่านทางโซเชียล จำนวน ๒ ครั้ง
 - การทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงหน่วยงาน จำนวน ๑ ครั้ง
 - การร้องเรียนด้านใบรับรองการเจ็บป่วย จำนวน ๑ ครั้ง
- ผ่านโทรศัพท์ ๑๓๓๐ สปสช. จำนวน ๑ ครั้ง
 - การโดนเรียกเก็บค่าบริการ จำนวน ๑ ครั้ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง
แนวทางดำเนินการแก้ไข
 - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
๒. ไม่มีชื่อสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
 - ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม
๓. ข้อร้องเรียนด้านสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาลพบว่า ยังเป็นปัญหาของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการแก้ไข นอกจากนี้ยังมีกฎหมายคุ้มครองสัตว์เลี้ยงประเภทสุนัขและแมว จึงยังเป็นปัญหาในการกำจัดสัตว์ดังกล่าวให้หมดจากสถานพยาบาลได้ แต่ได้ดำเนินการในทุกช่องทางเพื่อให้โรงพยาบาลปลอดจากสัตว์เลี้ยง เพื่อเป็นการป้องกันโรคที่มากับสัตว์เลี้ยงดังกล่าวที่อาจสัมผัสกับผู้รับบริการได้
๔. ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ทางหน่วยงานได้ดำเนินการประชุมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่ความเป็นเลิศ เพื่อลดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการที่จะเกิดขึ้นต่อไป/ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ
๕. ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ ทางหน่วยงานได้ดำเนินการยื่นคำร้องเพื่อขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น และได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นตามเหตุการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเรียบร้อยแล้ว
๖. ข้อร้องเรียนด้านการเก็บค่าบริการ ทางหน่วยได้ดำเนินการคืนเงินแก่ผู้รับบริการ และได้ประสานกับหน่วยงานที่ให้บริการในเรื่องสิทธิการรักษาของผู้รับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าเฉพาะรายการ



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า
ตามประกาศโรงพยาบาลบางกล้า
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มงานประกันสุขภาพพุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในของ โรงพยาบาลบางกล้า</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลบางกล้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔)</p> <p>.....</p> <p>Link ภายนอก:-</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>ปิยะ ชูบัวทอง (นายปิยะ ชูบัวทอง) ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่... ๔...เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>สุริยะ สุพงษ์ (นายสุริยะ สุพงษ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า วันที่...๔...เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>ธรรมรัตน์ กาเด็น (นายธรรมรัตน์ กาเด็น) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....๔...เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>	