



EB 11 (1)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๐

ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๖/๑๒/พิเศษ

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของ
โรงพยาบาลบางกล้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้สรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของโรงพยาบาลบางกล้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ณ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอเสนอรายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของ โรงพยาบาลบางกล้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อพิจารณาดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th
หรือ สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

ผลการพิจารณา

() อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุพงษ์)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า
ตามประกาศโรงพยาบาลบางกล้า
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์</p> <p>วัน/เดือน/ปี :๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔.....</p> <p>หัวข้อ : รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของ โรงพยาบาลบางกล้า</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>รายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของ โรงพยาบาลบางกล้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑-๔)</p> <p>.....</p> <p>Linkภายนอก :</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>ปิยะ ชูบัวทอง (นายปิยะ ชูบัวทอง)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ</p> <p>วันที่...๒๒...เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>สุริยะ สุพงษ์ (นายสุริยะ สุพงษ์)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า</p> <p>วันที่..๒๒...เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>ธรรมรัตน์ กาเด็น (นายธรรมรัตน์ กาเด็น.)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>วันที่.....๒๒....เดือน. กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔</p>	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 สิงหาคม 2564

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 2 เรื่อง แบ่งเป็น

1.1 ด้านบริการ	จำนวน	5	เรื่อง/ ประกอบด้วย
● มาตรฐานระบบบริการ	จำนวน	1	ครั้ง
— ระบบการออกใบแจ้งเกิด	จำนวน	1	ครั้ง
● พฤติกรรมบริการ(ด้านการสื่อสาร) จำนวน	3	ครั้ง	
— การให้บริการใบส่งตัว	1	ครั้ง	
— การให้บริการด้านการจอดรถ	1	ครั้ง	
— การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล	1	ครั้ง	
● ระบบการจราจร(การจอดรถสำหรับผู้รับบริการพิเศษ) จำนวน	1	ครั้ง	
— การจอดรถในที่จอดรถฉุกเฉิน/ที่จอดรถผู้พิการ	1	ครั้ง	
● ระบบคิวบริการ จำนวน	1	ครั้ง	
— ระบบคิวรับบริการทันตกรรม	1	ครั้ง	
● ระบบการนัด จำนวน	2	ครั้ง	
— ระบบการนัดรับวัคซีนป้องกันโควิด-19 จำนวน	2	ครั้ง	

แนวทางการแก้ไข

- ด้านมาตรฐานระบบบริการระบบการออกใบแจ้งเกิด ได้ประสานยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมในการออกใบแจ้งเกิด รวมถึงตรวจสอบระบบการใช้งานเป็นระยะ
- ด้านพฤติกรรมบริการสื่อสาร ได้ประสานไปยังหัวหน้าฝ่ายของเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมด้านการสื่อสาร ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการในการให้บริการ
- ด้านระบบการจอดรถสำหรับผู้รับบริการพิเศษ ทางหน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อโซเชียล และการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ในการละเว้นการจอดรถในที่จอดรถฉุกเฉิน/ที่จอดรถผู้พิการ ซึ่งที่จอดรถดังกล่าวสำหรับผู้รับบริการพิเศษเท่านั้น
- ด้านระบบคิวบริการด้านทันตกรรม ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันปรับปรุงการรับคิวบริการด้านทันตกรรม เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีช่องทางเลือก เช่น การหยิบบิวประจำวัน/การนัดหมายกรณีไม่มีคิวประจำวัน

- ด้านระบบการนัดหมายด้านวัคซีนป้องกันโควิด-19 ทางหน่วยงานได้นำเรื่องดังกล่าวเข้าคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และมีแนวทางให้ในการให้บริการเช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ และหรือการติดต่อผ่านช่องทางอื่นๆ

1.2 ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 1 เรื่อง/1ครั้ง ประกอบด้วย

- มีสัตว์เลี้ยง(แมว)บริเวณ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 1 ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- ทางทีมงานสิ่งแวดล้อมได้ประชุมในการดำเนินการจัดทำที่อาศัยของสัตว์ และสามารถให้อาหารในสถานที่ที่จัดไว้ให้ได้ และประกาศห้ามนำสัตว์เลี้ยงมาทิ้งในเขตโรงพยาบาล

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

- | | |
|---|----------------|
| 1. สื่อSocial | จำนวน 4 เรื่อง |
| — Facebook (การให้บริการการจอดรถ) | จำนวน 1 ครั้ง |
| — LINE(สัตว์เลี้ยง) | จำนวน 1 ครั้ง |
| — ระบบคิวบริการทันตกรรม | จำนวน 1 ครั้ง |
| — (หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาล) พฤติกรรมด้านการให้บริการรักษาพยาบาล | จำนวน 1 ครั้ง |
| 2. ผ่านระบบโทรศัพท์ | จำนวน 4 ครั้ง |
| — พฤติกรรมบริการการออกไปส่งตัว | จำนวน 1 ครั้ง |
| — ระบบการนัดหมายวัคซีนโควิด-19 | จำนวน 3 ครั้ง |
| 3. ร้องเรียนด้วยวาจาขณะรับบริการ | จำนวน 2 ครั้ง |
| — การจอดรถที่จอดรถฉุกเฉิน/ผู้พิการ | จำนวน 1 ครั้ง |
| — การออกไปรับรองการเกิด | จำนวน 1 ครั้ง |

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง แนวทางการดำเนินการแก้ไข

- ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพื่อขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
2. ผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในบางเรื่อง พบว่ายังเกิดความล่าช้า เกิน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล
- แนวทางดำเนินการแก้ไข
- กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในรับเรื่องร้องเรียน และ เปิดผู้รับข้อเสนอแนะ ทุกวันพุธ พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป
 - กรณีหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องข้อร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการสอบสวนหาสาเหตุ พร้อมดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้ประสานเพื่อประชุมผ่านคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
 - กรณีเป็นข้อร้องเรียนผ่านระบบ Social ให้งานประกันสุขภาพรับผิดชอบในการเข้าไปตรวจสอบข้อมูลพร้อมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด
 - ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนำเสนอข้อเรียนและแนวทางแก้ไขในการประชุม 3R/ประชุมคณะกรรมการบริหาร ทุกเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
3. ไม่มีข้อสกล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
- ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า