



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๙๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๐

ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๖/๑๒/พิเศษ

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกล้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วย คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ได้สรุปผลการผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2651 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2562 ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบ

๒. เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th หรือ สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

ผลการพิจารณา

(☒) อนุมัติ

(☐) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล่ำ
ตามประกาศโรงพยาบาลบางกล่ำ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ชื่อหน่วยงาน :คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน.....	
วัน/เดือน/ปี :๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒.....	
หัวข้อ : การสรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกล่ำ ในช่วง 1 ตุลาคม 2561 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2562	
Linkภายนอก :-	
หมายเหตุ :	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
ปิยะ ชูบัวทอง	สุริยะ สุพงษ์
(นายปิยะ ชูบัวทอง)	(นายสุริยะ สุพงษ์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ
วันที่...๒๗...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒	วันที่...๒๗...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
ธรรมรัตน์ กาเด็น	
(นายธรรมรัตน์ กาเด็น.)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
วันที่.....๒๗....เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางกล่ำ

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2562

1. ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่พบข้อร้องเรียน
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 3 เรื่อง แบ่งเป็น

2.1 ด้านบริการ จำนวน - เรื่องประกอบด้วย

- | | | | |
|------------------|-------|---|-------|
| - มาตรฐานบริการ | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| - พฤติกรรมบริการ | จำนวน | 3 | ครั้ง |
| - รอนาน | จำนวน | - | ครั้ง |
| - ลัดคิวบริการ | จำนวน | - | ครั้ง |

แนวทางการแก้ไข -ด้านมาตรฐานได้แจ้งองค์กรแพทย์ในการแจ้งญาติผู้ป่วยถึงความจำเป็นในการนอนในโรงพยาบาลในแต่ละโรค

-ด้านพฤติกรรมบริการ ได้แจ้งหัวหน้าหน่วยงานของบุคคลที่มีปัญหาด้านพฤติกรรมบริการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการ รวมถึงหากมีเหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 1 เรื่อง/2 ครั้ง ประกอบด้วย

- มีแมวบนโรงพยาบาล(ผู้ป่วยใน)

แนวทางการแก้ไข ได้ประสานกลุ่มงานการจัดการในการดำเนินการเรื่องสัตว์เลี้ยง

2.3 ด้านอื่นๆ จำนวน 1 เรื่อง/2ครั้ง ประกอบด้วย

- ไม่มีทีวีบริเวณหน้าห้องบัตร

แนวทางการแก้ไข

- ได้ประสานทีมช่างให้ติดตั้งทีวีให้เรียบร้อย

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

1. สื่อSocial จำนวน 1 เรื่อง /3 ครั้ง
 - Facebook รพ.บางกล่ำ www.bangklamhosp.com
 - เว็บไซต์ โรงพยาบาลบางกล่ำwww.facebook.com/bangklamhospital
2. ตู้รับข้อร้องเรียน จำนวน 3 เรื่อง/ครั้ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ

แนวทางดำเนินการแก้ไข

- ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
- สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับท่วงทางร้องเรียนเพื่อขึ้น

2. การแก้ไขข้อร้องเรียน พบว่ายังความล่าช้า เกิน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

แนวทางดำเนินการแก้ไข

- กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในรับเรื่องร้องเรียน และ เปิดตู้ข้อเสนอแนะ ทุกวันพุธ พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป
- กรณีเป็นข้อร้องเรียนผ่านระบบ Social ให้งานประกันสุขภาพรับผิดชอบในการเข้าไปตรวจสอบข้อมูลพร้อมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด
- ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนำเสนอข้อเรียนและแนวทางแก้ไขในการประชุม 3R ทุกเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการแก้ไขข้อร้องเรียน


3. ไม่มีข้อสรุป ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย

- ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
- ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ