

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลร่งกวาง

วัน/เดือน/ปี : ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

หัวข้อ : ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลร่งกวาง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลร่งกวาง

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประสิทธิ์ ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกสเซอร์ชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๖/๒๑๘

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ดำเนินการจัดทำระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ ขออนุญาตเผยแพร่ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง ต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวประภัศร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑. วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ ผู้รับบริการชื่อนางจันทร์เพ็ญ สร้อยเพชร นำใบร้องเรียน เรื่องรอรับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานานมายื่นที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (เอกสารหมายเลข ๑)
๒. นางเฉลิมศรี กองศรี ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน สืบหาข้อเท็จจริง พบว่า ผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่เวลา ๑๒.๔๖ น. แล้วเสร็จ เวลา ๑๔.๑๖น. ซึ่งเป็นระยะเวลารอคอยที่นานจริง (เอกสารหมายเลข ๒)
๓. นางเฉลิมศรี กองศรี ประสานหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินเพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข โดยเขียนใบความเสี่ยง (เอกสารหมายเลข ๓)
๔. หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินชี้แจงสาเหตุและแนวทางแก้ไข (เอกสารหมายเลข ๓)
๕. นางเฉลิมศรี กองศรี ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน รายงานผู้อำนวยการและจัดทำหนังสือชี้แจงผู้ร้องเรียน (เอกสารหมายเลข ๔)
๖. ผู้ร้องเรียน เข้าใจ และพึงพอใจกับแนวทางการแก้ไขปัญหา

28/12/2018

วันที่ 28/12/2018 เวลาประมาณ 12:46 - 14:00

เจ้าอาวาสวัด (คนใจ ชื่อ จันทร์เพ็ญ, สร้อยเพชร)

ไม่ได้รับใบปลิวมา แต่เจ้าหน้าที่ชื่อ แผนกฉุกเฉิน ~~ชื่อ~~ กำลังหาที่
ส่งปัสสาวะ โดยให้คนไปรอเป็นเวลา 1 ชั่วโมง

โดยที่ตน เวลาตั้งเวลา ~~ให้~~ มีคนไปส่งของ สองคน เท่านั้น (

จากนั้นตนเองสองคน แล้วจึงว่าไม่มีอะไร พร้อมจะขนของกลับ

ระหว่างรอ เจ้าหน้าที่ ~~ชื่อ~~ ไม่ได้เห็นคนนอกอะไร ปลอบใจรอ และ

ก็ยังมีตำรวจ VDO กันไปเรื่อยๆ จนตนให้ส่ง (เข้า) ไปตามเอง

ถึงได้ไปเข้าพบหมอ ส่งของมา (ไม่ทราบชื่อ) ~~ชื่อ~~ ช

ไม่ได้บอก หรือบอกจาก บอกล่า จำเขาแล้วกลับ

ขอตรวจสอบ และแจ้ง กับตำรวจ

ว่าสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นเรื่อง ปกติ หรือ ไม่ อธิบาย

ขอขอบคุณ

หิญาเพ็ญ สร้อยเพชร

084-7544007

081-9893507

หากมีกิจกรรม ~~ชื่อ~~ อะไร ~~ชื่อ~~ ควรจะมีทางแบ่งเจ้าหน้าที่ ที่ไม่มีส่วน
เกี่ยวข้อง มาดูแล คนใจไว้บ้าง ไม่ควรขึ้นมือ ผิดด้วย สนุกสนานกัน
เพราะ คำว่า แผนก "ฉุกเฉิน" ควรได้รับการตรวจโดยเจ้าหน้าที่ชุดทำทัณฑ์วน

440008147

โรงพยาบาลรื่องกวาง

วันที่รับบริการ 28 ธ.ค. 2561

นางจันทร์เพ็ญ สร้อยเพชร อายุ 76 ปี 8 เดือน เวลา 12:46

383 หมู่ 8 ต.แม่ยางตาล อ.รื่องกวาง จ.แพร่ CID 3100501142995

เบิกได้ในโครงการเบิกตรง สกส ประ3100501142995 11166 11166

H609 Otitis externa

เจ็บหูซ้ายมา 1 วัน

Rx ชื่อยา/วิธีรับประทาน

จำนวน รวมราคา

- | | | | |
|---|--|---|-------|
| 1 | ค่าบริการผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ | 1 | 50.00 |
| 2 | CHLORAMPHENICOL (หยอดหู) EAR DROP 1 % ขวด ED (10 ml.)
ea4(หยอดหู * 4) | | 21.00 |

Appr 14.16 น.

รวม 71.00 บาท หน้า 1 / 1 ผู้สั่งยา สายรุ้ง ใจนนดี

ผู้จ่ายยา

บัตรรับยาเลข 2

6011504660 3

FR-RM 02 แก้ไขครั้งที่ 3 วันที่ 4 ธันวาคม.2561		ใบรายงานความเสียหายโรงพยาบาลร่งกวาง		HOIR เลขที่ 36/62	
วันที่เกิดเหตุ...28.. เดือน...ธันวาคม. พ.ศ2561 เวลา..... น.		สถานที่เกิดเหตุ / หน่วยงานที่พบเหตุER.....			
ผู้เสียหาย ☐ ผู้ป่วย/ญาติ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ โรงพยาบาล ☐ อื่น ๆ ระบุ.....		☐ ทบทวน ตอบกลับภายใน 7 วัน วันที่.....			
ส่งให้หน่วยงาน/ทีม...ER...		ความคาดหวังของผู้รายงาน: หากมีกิจกรรมอะไรพิเศษ ควรแบ่ง จนท. ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง มา			
☐ ทบทวน ตอบกลับภายใน 7 วัน วันที่..... เรื่อง.....ไม่พึงพอใจในบริการ ห้อง ลูกเงิน		ดูแล คนไข้ ในแผนกฉุกเฉิน ด้วย คนไข้รอตรวจนานจนต้องเข้าไป สอบถามเอง (วันนี้มีการซ่อมแผน อบ.หมู่)			
การประเมินระดับความรุนแรง		Clinical ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I			
ระดับ3		Non clinical ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐			
ระดับC รุนแรงน้อย					
บรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยละเอียด (มีใบแนบต่อได้)		การทบทวนแก้ไขโดยหน่วยงานของตนเอง			
		สาเหตุ(Root cause analysis)			
ได้รับเอกสารจากญาติผู้ป่วย HN 440008147 เข้ามารักษา เวลา 12.30 น. ด้วยอาการแมลงเข้าหู เจ็บหู เข้ามาติดต่อที่ ประชาสัมพันธ์ แนะนำให้เข้าไปรอตรวจที่แผนกฉุกเฉิน และเข้ารับ บริการ จนเสร็จสิ้นบริการ เวลา 14.26 ใช้เวลารอประมาณ 2 ชั่วโมง แต่ เวลาเข้ารับการรักษาพยาบาล ประมาณ 15 นาที ตนเองไม่ต้องการ แบบเร่งด่วน แต่ไม่พึงพอใจ ที่ จนท.แผนกห้องฉุกเฉิน พูดยกย่นอย่าง สนุกสนาน ไม่สนใจสอบถามคนไข้ที่รอ และไม่แบ่ง จนท.มาดูแลคนไข้ เนื่องจากขณะนั้นมีกิจกรรมพิเศษ กำลังถ่ายทำ VDO ต้องให้ญาติเข้า ไปสอบถามเป็น ระยะ ๆ ต้องการให้ตรวจสอบ และแจ้งกลับ ด้วยว่า สิ่งที่เกิดขึ้น เป็นเรื่อง ปกติ หรือไม่อย่างไร เบอร์โทรแจ้งกลับ 084 7544007 / 081 9893507		- เจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้ป่วย รับการซ่อมแผน ไม่ได้ แจ้งเจ้าหน้าที่มาให้บริการผู้มา			
กิจกรรมการแก้ไขเบื้องต้นทำโดยผู้รายงาน 1. แจ้งผู้ร้องได้รับเอกสาร ร้องเรียนเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบข้อมูล 2. สอบถามข้อมูล 3. เขียน HOIR		แนวทางการแก้ไข - แจ้ง จนท. ที่เกี่ยวข้องทราบ - แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องมารับทราบปัญหา ต่อไป			

รับวันที่ 28 ธ.ค. 61

☒ Clinical

☐ Non clinical

ผู้รับ.....



ที่ พร ๐๐๓๒.๓/๒๐๖

โรงพยาบาลรื่องกวาง ถนนยันตรกิจโกศล
อำเภอรื่องกวาง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

๗ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งข้อร้องเรียน

เรียน คุณนิจเพ็ญ สร้อยเพชร

อ้างถึง เอกสารเขียนร้องเรียนจาก คุณนิจเพ็ญ สร้อยเพชร ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

ตามที่ท่าน ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาล รื่องกวาง เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ โดยให้ข้อมูลว่า ทางห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินกำลังซ่อมแผนอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ใช้เวลานานทำให้ผู้ป่วยต้องรอนานประมาณ ๑ ชั่วโมง ซึ่งเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ตนเอง พามาอาศัย นางจันทร์เพ็ญ สร้อยเพชร มารับบริการต้องรอเป็นเวลานาน

ในการนี้ โรงพยาบาลรื่องกวาง ต้องขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ข้อมูลในการมา รับบริการที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ ซึ่งทางโรงพยาบาลอาจมองไม่เห็นหรือเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ ทางโรงพยาบาลได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว พบว่าเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากการวางแผน ด้านกำลังคนสำรองในขณะที่มีการซ่อมแผน ทั้งนี้หัวหน้าตึกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ได้กำชับและมีมาตรการไว้แล้ว และหาแนวทางปรับปรุงไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

งานประกันสุขภาพ

โรงพยาบาลรื่องกวาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่

โทร ๐ - ๕๔๕๙ - ๖๒๙๘

โทรสาร ๐ - ๕๔๕๙ - ๖๔๘๗