



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันท์ภิกขุ) โทร ๐๗๔-๖๐๕๖๐๐ ต่อ ๑๐๗๑

ที่ พท ๐๐๓๓.๓๐๖/๑๑/๕๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปร้องเรียน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันท์ภิกขุ)

ตามที่ งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยและญาติ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยได้รับข้อมูลจากการบันทึกในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ จึงขอรายงานสรุปผล ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อร้องเรียนดังกล่าวมายังผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑.เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนโดยทั่วไป ซึ่งไม่ได้ระบุชื่อ-สกุล เบอร์โทรติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

แนวทางแก้ไข

๑.จัดทำแนวทางที่ชัดเจน เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล เน้นการรักษาความลับ ความโปร่งใส และใช้หลักธรรมาภิบาล

๒.เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ทำความเข้าใจ/อธิบาย และแนะนำผู้ป่วยตามแนวทาง เพื่อให้ผู้ป่วย/ญาติ มีความเข้าใจถึงกระบวนการหรือข้อสงสัย

ในการนี้งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันท์ภิกขุ) ขออนุญาตนำข้อมูล ข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นางสุวรรณา สงธนู

(นางสุวรรณา สงธนู)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

นายชัยเมศวร์ ชื่นอื้อ

(นายชัยเมศวร์ ชื่นอื้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์ (ปัญญานันท์ภิกขุ)

31 ส.ค. ๖๖

รายงานผลการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาล...ศรีนครินทร์ (ปัญญานันทภิกขุ).....จังหวัด...พัทลุง.....

สรุปข้อมูล...ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๖.....

๑. การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		เสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
รวม					
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข					
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ					
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด					
รวม	๑๒	๑๒	๑๐๐	๑๒	๑๐๐

๒. ข้อร้องเรียนอื่นๆ

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		เสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาารอคอย	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๒. ผู้ป่วย/ญาติไม่พอใจ	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๓. คิวตรวจรักษา	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
๔. พฤติกรรมบริการ	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๕. อื่นๆ	๖	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐
รวม	๒๙	๒๙	๑๐๐	๒๙	๑๐๐

นางสุวรรณดา สงธนู
(นางสุวรรณดา สงธนู)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

นายชัยเมศวร์ ชุ่นอ้อ
(นายชัยเมศวร์ ชุ่นอ้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ)

31 ส.ค. ๖๖