



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากฟ้า ๕๙ หมู่ ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลตากฟ้า อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ที่ นว ๐๐๓๓.๓/พิเศษ

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลตากฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล
ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๘ มีนาคม ๒๕๖๖) มีรายงานการร้องเรียน
ร้องทุกข์ จำนวน ๕ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลตากฟ้า และได้รายงานการดำเนินการแก้ไขให้
ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนวปฏิบัติการจัดการการร้องเรียน ขอรายงาน
ผลการดำเนินงานและขออนุญาตนำบันทึกข้อความฉบับดังกล่าวนี้เผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์
โรงพยาบาลตากฟ้า เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประไพ พิกเงิน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายวสันต์ พนธารา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากฟ้า ประจำปี ๒๕๖๖
 รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑.สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่				
เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๑	๑	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๓	๓	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑	๑	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐

๒.ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.ผู้รับบริการรอนาน	๑.สื่อสารให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ ถึงระยะเวลาที่รอนาน เพราะมีผู้รับบริการที่มีอาการหนักกว่า จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องให้การรักษาที่เร่งด่วนกว่า
๒.พฤติกรรมของผู้ให้บริการซ้ำ รอนาน	๒.ชี้แจงผู้รับบริการถึงลำดับคิวในการรอรับบริการ และให้นั่งรอตามลำดับคิว ในสถานที่ที่จัดไว้ให้ เพิ่มอุปกรณ์เครื่องเสียงในการเรียกคิวผู้รับบริการ ให้เสียงดังฟังชัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากฟ้า ๕๙ หมู่ ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลตากฟ้า อำเภอดงพิกุล จังหวัดนครสวรรค์

ที่ นว ๐๐๓๓.๓.๒/๑๐๔

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลตากฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล
ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีรายงานการ
ร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๖ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลตากฟ้า และได้รายงานการ
ดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนวปฏิบัติการจัดการการ
ร้องเรียน ขอรายงานผลการดำเนินงานและขออนุญาตนำบันทึกข้อความฉบับดังกล่าวนี้เผยแพร่ต่อสาธารณะ
ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลตากฟ้า เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประไพ พิกเงิน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายวสันต์ พนธรา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากฟ้า ประจำปี ๒๕๖๖
 รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑.สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่				
เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
เมษายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๑	๑	๐	๐
มิถุนายน ๒๕๖๖	๒	๒	๐	๐
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
สิงหาคม ๒๕๖๖	๓	๓	๐	๐
กันยายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐

๒.ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๑.ปรับปรุงพฤติกรรมการบริการ การพูดคุย ทักชะการสื่อสาร
๒.สถานที่แยกผู้ป่วยเฝ้าระวังโรค	๒.ชี้แจงผู้รับบริการสถานที่คับแคบ มีจำนวนผู้รับบริการเยอะ ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก
๓.การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วย สิทธิ UC	๓.สื่อสารเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจและแม่นยำในการให้สิทธิการรักษา ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตาม สปสช.
๔.การเข้าใจผิดของผู้รับบริการกับญาติ	๔.ชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบว่า โรงพยาบาลไม่ได้ปฏิเสธการรักษา แต่ญาติที่ฝากมารับบริการนั้น ไม่ได้มาที่โรงพยาบาล
๕.รอรับบริการนาน	๕.สื่อสารให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาการรอรับบริการเป็นระยะ สอบถามและสังเกตอาการบ่อยๆ