



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากฟ้า ๕๙ หมู่ ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลตากฟ้า อำเภอตากฟ้า 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 พนธธา)

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                        |