



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ โทร. (๐๔๔) ๘๘๙๐๙๖


ที่ ขย ๐๐๓๒.๓๐๔. / วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

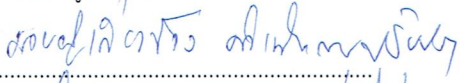
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคอนสวรรค์

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ มีความประสงค์ เสนอบันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ เพื่อเสนอท่านพิจารณาและรับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ลงชื่อ..........ผู้ขออนุมัติ  
( นายพันทิป ทิพอาศน์ )  
ตำแหน่ง นวก.สาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นของผู้บริหาร

  
.....  
นางศรีัญญา พันธุ์ทอง

ลงชื่อ



(นางศรีัญญา พันธุ์ทอง)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคอนสวรรค์

# การรับและบันทึกเรื่องราวร้องเรียน

มี User name /Password เพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ

**Register Problem**

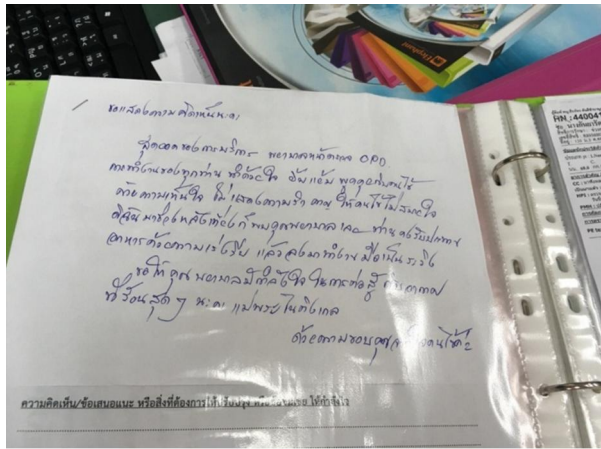
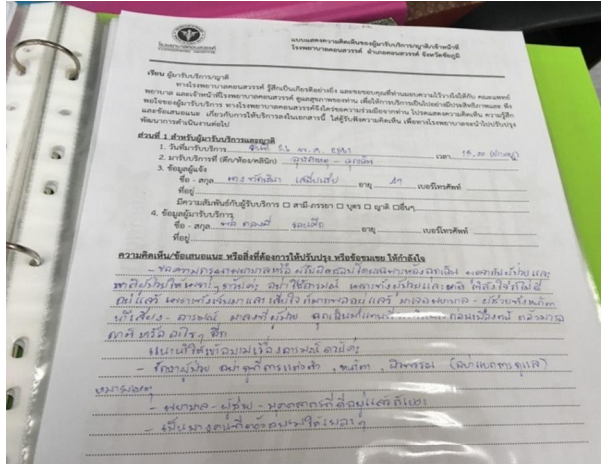
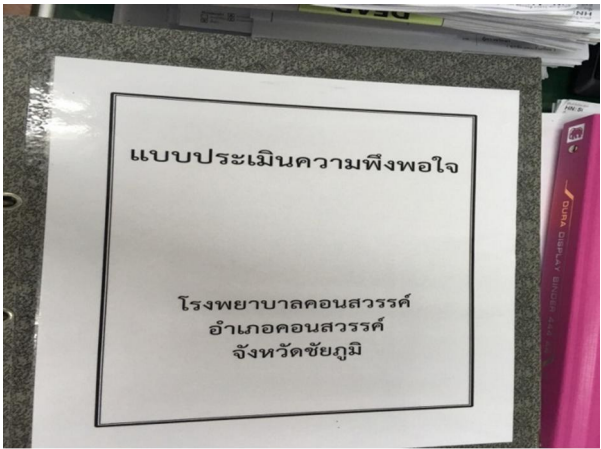
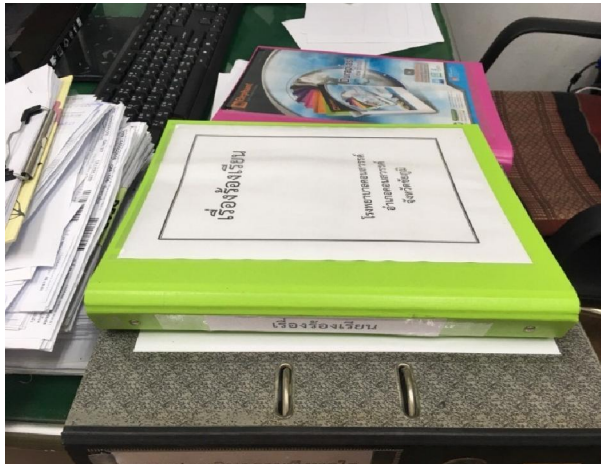
เลขที่ปัญหา : 4817317  
 ชื่อผู้รับปัญหา : (รพร.คอนสวรรค์) สัตดาวัลย์ ทองจางกูย  
 ชื่อเจ้าของปัญหา : (รพร.คอนสวรรค์) สัตดาวัลย์ ทองจางกูย  
 สถานที่ : เบื้องงาน

ID ผู้รับบริการ/HCODE : 999999999999  
 ผู้ส่งเรื่อง :  
 ประเภท :  
 หมายเลขบริการปฐมภูมิ :  
 ผู้แจ้ง :  
 ความสัมพันธ์ :  
 ประเภทผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ  
 ประเภทสิทธิ์ : นักประชาสัมพันธ์แห่งงาน  
 ประเด็นหลัก :  
 ประเด็นรอง :  
 ประเด็นย่อย :  
 หัวข้อ :  
 รายละเอียด :

**Risk Management**  
 ข้อมูลปี : 2561  
 1 ครั้ง พหุศาสตร์ ทรัพยากร เกิด เป็นผู้รายงาน  
 39 ครั้ง รายงาน โดยมีบุคลากรในหน่วยงาน 03.งานผู้ไปนอก / พนักงานแปล ดูรายละเอียด  
 2 ครั้ง คื่องทบทวนโดยหน่วยงาน 03.งานผู้ไปนอก / พนักงานแปล  
 26 ครั้ง ทบทวนแล้วโดยหน่วยงาน 03.งานผู้ไปนอก / พนักงานแปล

โปรแกรม Data Center ของ สปสช. และศูนย์สนับสนุนวิธีและจัดทำทะเบียนด้วยโปรแกรม Excel เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล

# การเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน



## มาตรฐานการดำเนินงานแก้ไขปัญหา

รับและบันทึกเรื่องราวเรียนในโปรแกรม Data Center/ศูนย์สนทนาวิธี



ตอบกลับผู้ร้องภายใน 5 วันทำการ (ถ้าข้อมูลครบถ้วน)



ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และหลักฐาน



รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณาเรื่องราวเรียนเบื้องต้น



ประสานใกล้เคียง แก้ปัญหา และให้ความร่วมมือ เพื่อให้ได้รับบริการตามสิทธิ

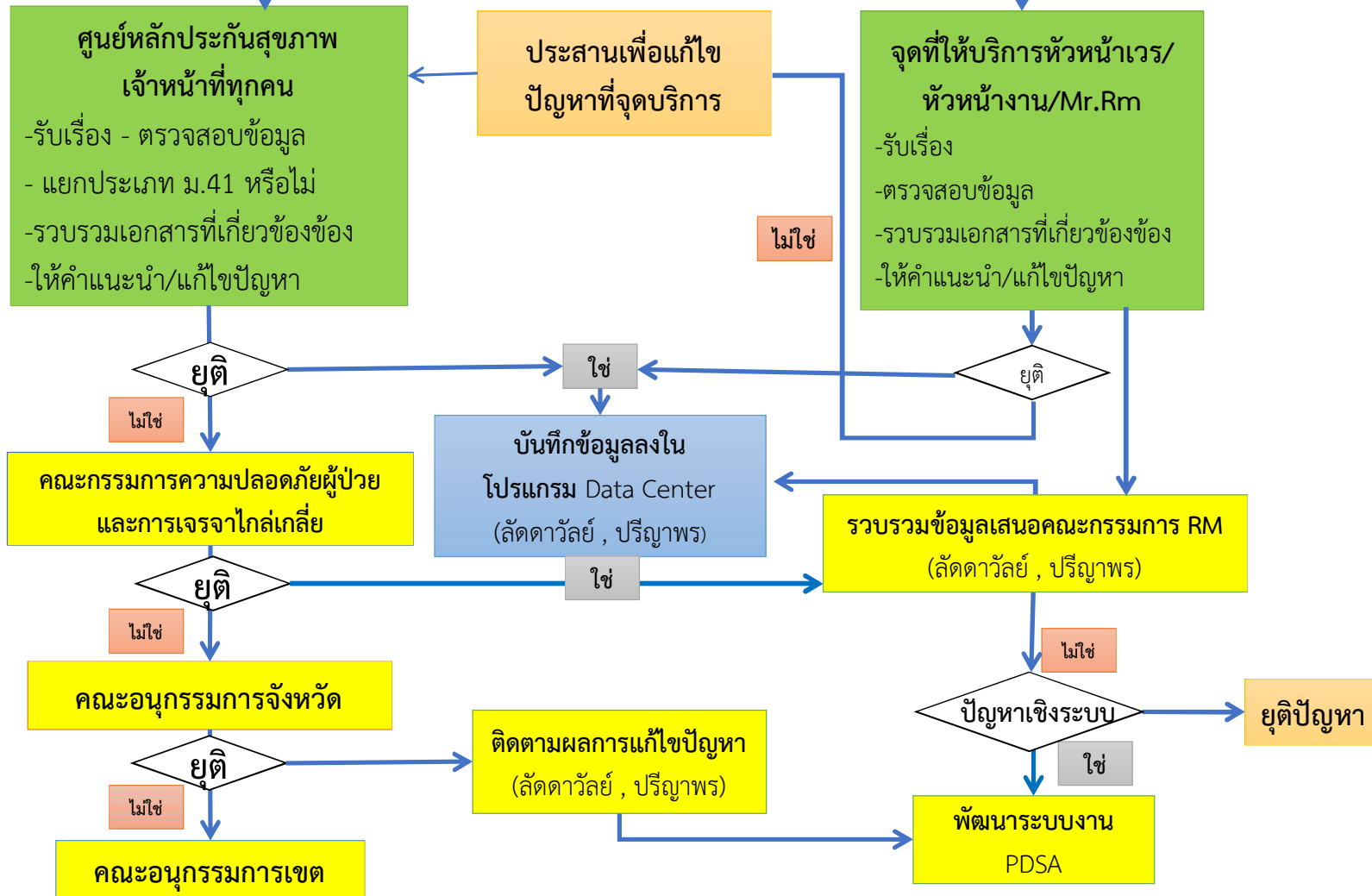


ดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน 30 วันทำการ



แจ้งผลการดำเนินงาน แก่ผู้ร้องเรียน / ผู้เกี่ยวข้อง

# การดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ม.41

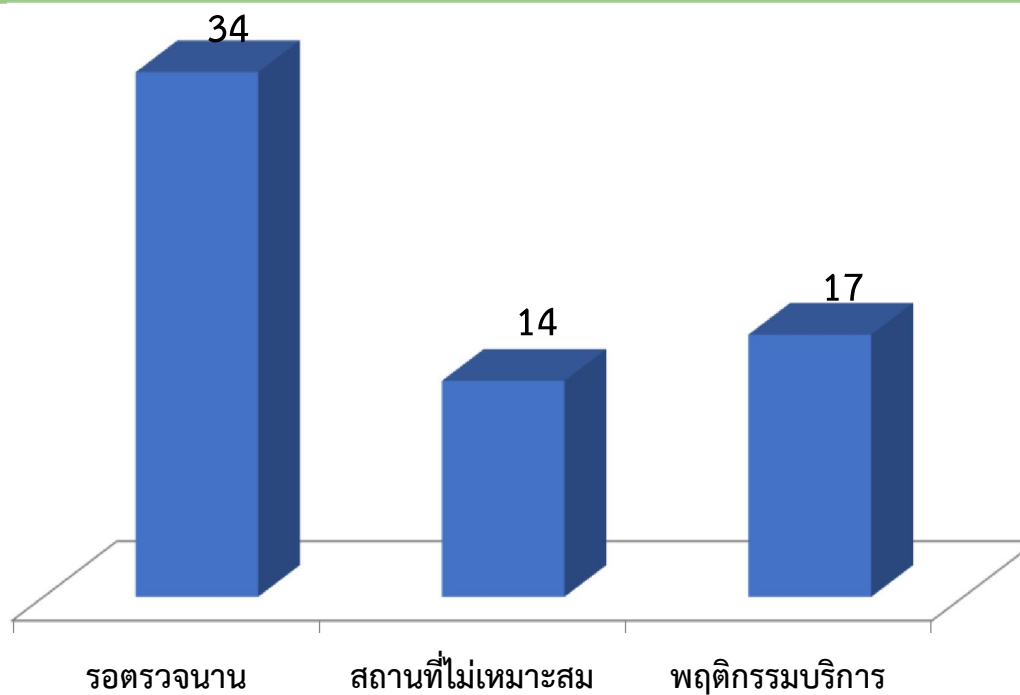


## สรุปการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประเด็น	2557	2558	2559	2560	2561
กรณีได้รับความเสียหายตาม ม.41	0	0	1	0	0
เรื่องร้องเรียน					
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	0	0	0	0	0
2. ไม่ได้รับความสะดวกสบายตาม	5	13	21	44	65
สมควร					
3. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ	0	0	2	0	1
จะเรียกเก็บ					
4. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	0	0	0	0	0

การเก็บรวบรวมข้อมูล / การวิเคราะห์ /  
รวบรวมข้อมูลความขัดแย้งทางการแพทย์

ข้อร้องเรียน ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายตามสมควร ปี 2561





# ข้อร้องเรียนรอตรวจนาน



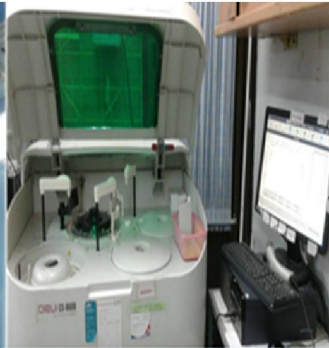
จัดตารางการออกตรวจของแพทย์  
สลับกันระหว่าง OPD/Ward



ให้บริการแบบ  
Onestop Service



นำเทคโนโลยีทางการแพทย์มาใช้



การใช้เทคโนโลยีช่วยในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

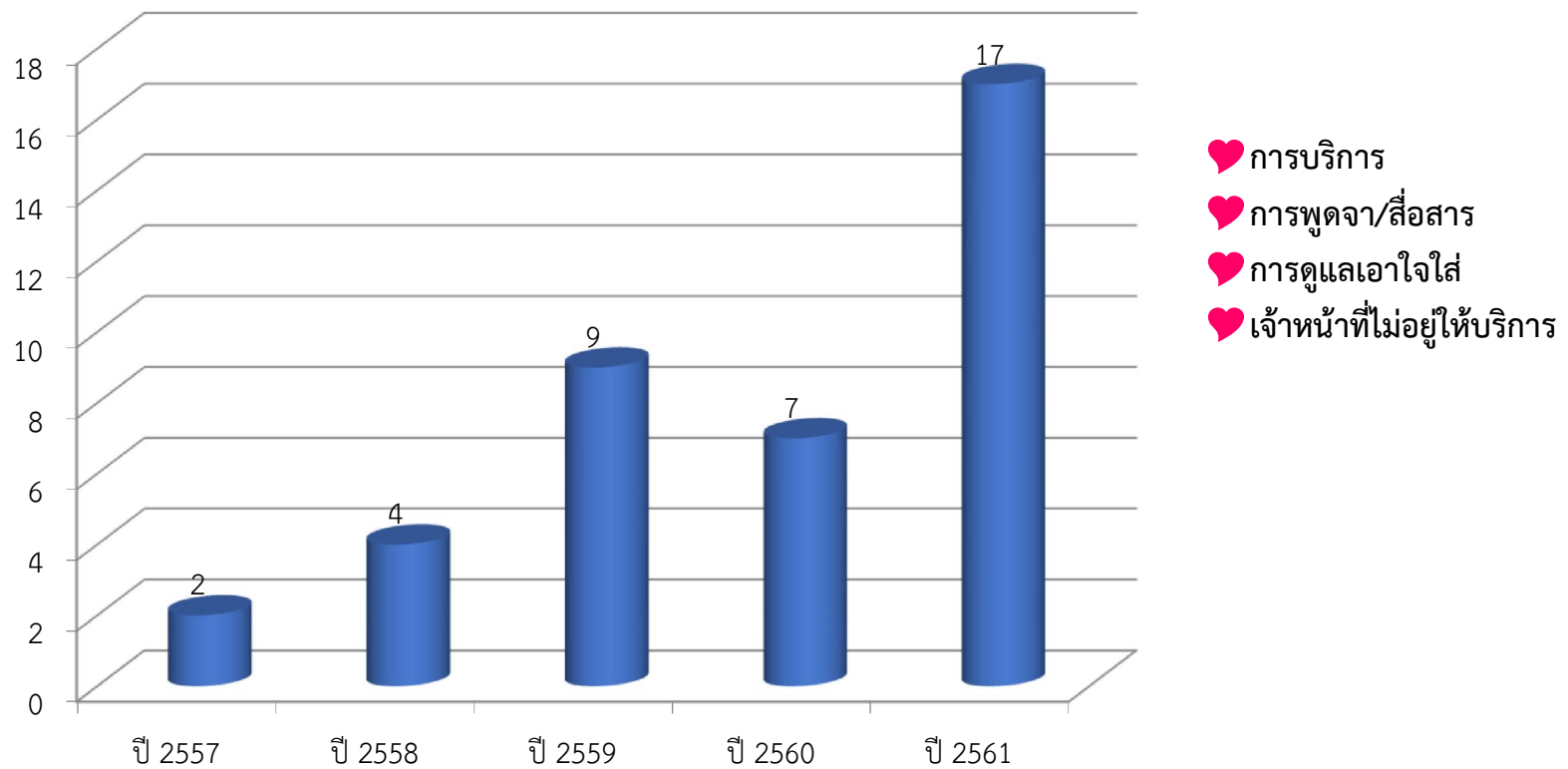


การใช้ระบบ PACS ในการ X Ray

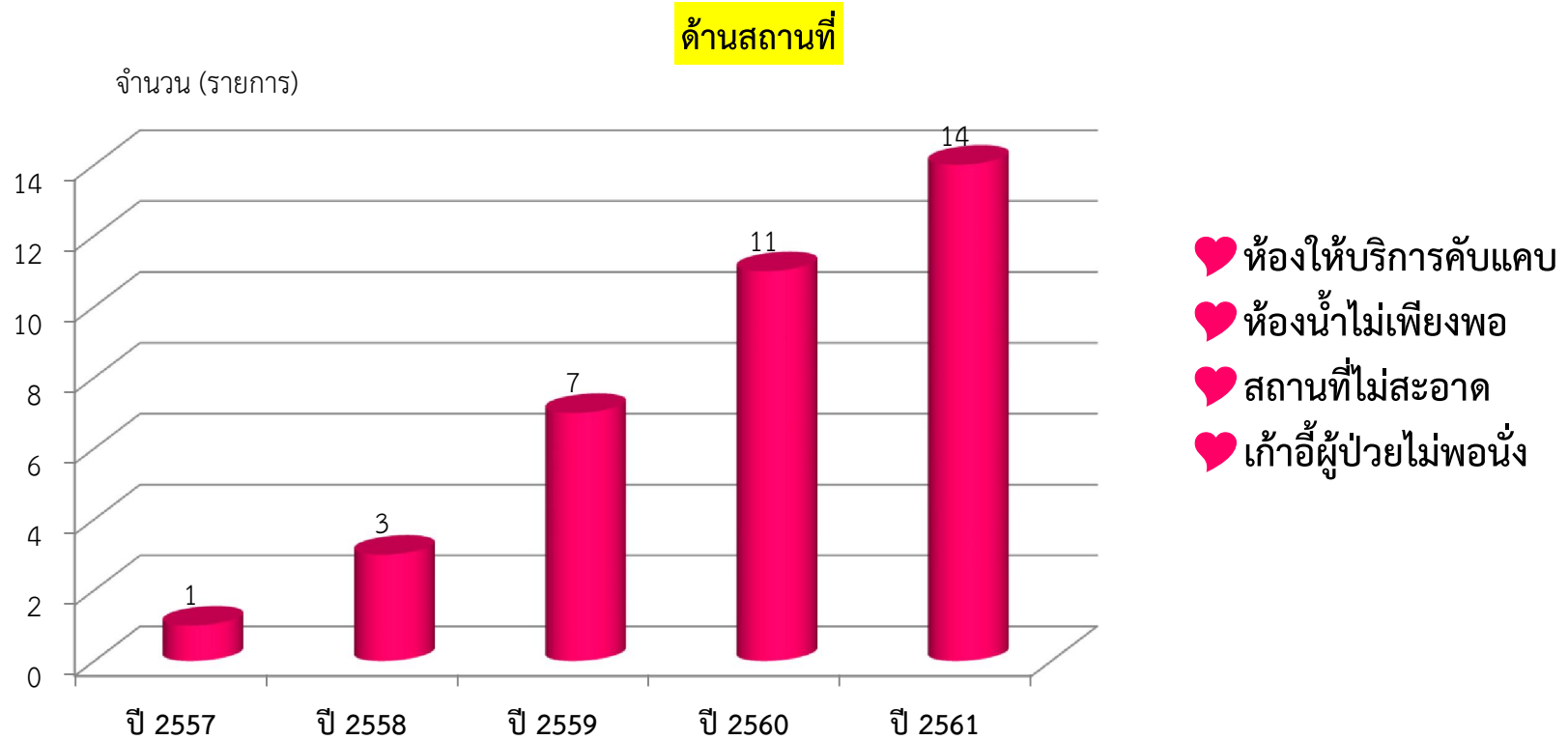


## ประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ

จำนวน (รายการ)

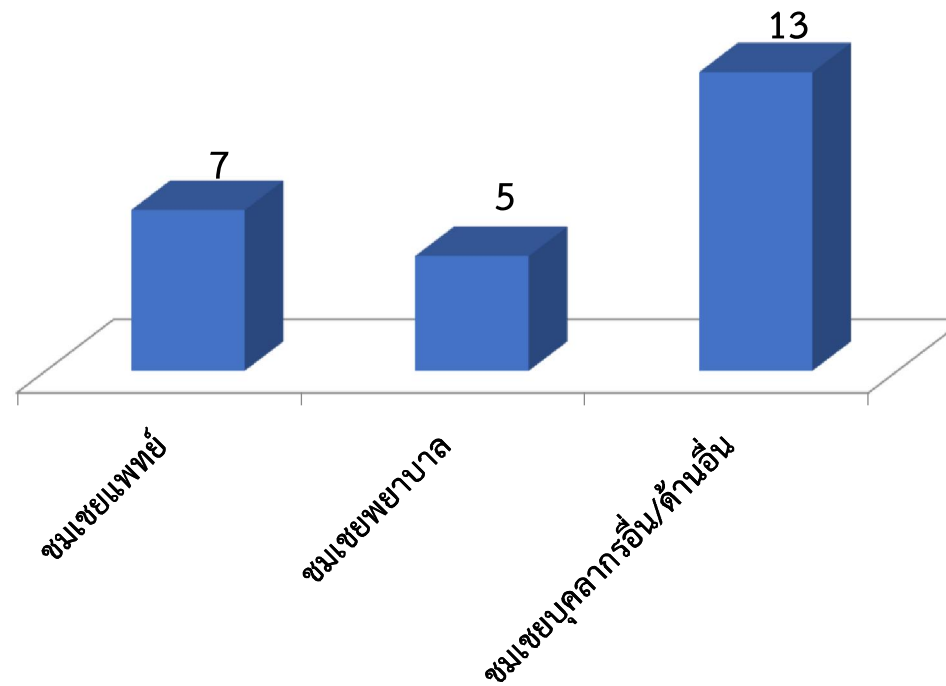


# ประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสถานที่



การเก็บรวบรวมข้อมูล / การวิเคราะห์ /  
รวบรวมข้อมูลความขัดแย้งทางการแพทย์

ข้อชมเชย ปี 2561



# เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

วันที่ตอบแบบสอบถาม... 6 ... เดือน... ๒๕๖๖... พ.ศ.

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
งานห้องคลอด/ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลคอนสวรรค์

19. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่า  
ที่สุด

โปรดกรอกปรับปรุง เหนือ ขบวนการในด้านไหนก็ได้ดีที่สุด ในสิ่งที่ต้องปรับปรุง  
ปัญหา

วันที่ตอบแบบสอบถาม... 7 ... เดือน... ๒๕๖๖... พ.ศ.

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
งานห้องคลอด/ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลคอนสวรรค์

บริการที่สะดวกและรวดเร็ว							
รถที่เป็นกันเอง สุภาพ อิ่มเอม	✓	✓					
บริการที่อบอุ่น		✓					
ของห้องทำฟัน	✓						
การบริการที่เหมาะสม				✓			
บอกเกี่ยวกับบริการและคำแนะนำอย่างถึงที่ นปาก			✓				
แนะนำในการปฏิบัติตนหลังรับบริการ		✓					
การที่ตรงกับความต้องการ			✓				
สนใจในการรับบริการระดับใด							
ขณะทำฟัน	✓						

ขอเสนอแนะ

ขอเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่คลอดให้

ท่านที่กรอกข้อมูลแบบประเมิน ข้อมูลที่ได้ทางฝ่ายทันตสาธารณสุขจะนำไปปรับปรุงต่อไป  
ฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลคอนสวรรค์

โอบอุ้ม เจ้าหน้าที่, ในทาง  
ดูแลหมอ ที่ให้บริการ  
อย่างดีเยี่ยม ไม่กลัวเจ็บ  
ทางญาติ กิริยาท่าทาง อบอุ่น  
ทางปฏิบัติทุกขั้นตอน

[Signature]

# คืนข้อมูลให้ผู้รับบริการ





# คืนข้อมูลผลการพัฒนาให้แก่ภาคีเครือข่าย

