



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

กจ ๐๐๓๓.๓๑๓.๑/คิพ.๒

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘ ดังรายละเอียดแนบมาด้วยนี้

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเสนอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอนุมัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวดวงพร ดอกจันทร์)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

อนุมัติ

(นายศานต์ ศานติวรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘

จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ไม่มี



(นางสาวดวงพร ดอกจันทร์)
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

ที่ กจ ๐๐๓๓.๓๑๓.๕/พิเศษ

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ส่งรายงานบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วย ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา มีหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง ประสานงาน ในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ ชม จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ยุติเรื่อง รวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการของโรงพยาบาล ห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย จากผู้ให้บริการ พิจารณาคำร้องเพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการ และดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพ เขต ๕ ต่อไป

ในการนี้ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ จึงขอส่งรายงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) จำนวน ๑๑ เรื่อง ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบทราบและดำเนินการต่อไป

(นางสุพรรณี่ จันทรรกาญจน์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ

ดังต่อไปนี้

(นายศานต์ ศานติวรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนอง ข้อร้องเรียน
10 ต.ค.67	1	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพุดจาไม่ได้ ขอให้พุดจาผู้รับบริการติดำมา คราบน้ำยัง ไม่ปรับปรุงจะ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้น	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หัวหน้า ER	ได้รับเรื่องร้องเรียน	11 ต.ค.67
1 พ.ย.67	1	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพุดจาไม่ได้ และแสดงกิริยาไม่เหมาะสม	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หัวหน้า ER	สวค. ผ่าน สสจ.	2 พ.ย.67
11 พ.ย.67	1	อุปกรณ์ที่ใช้กับผู้ป่วยไม่สะอาด พุดจาไม่ดี พฤติกรรมไม่ เหมาะสม	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หัวหน้า ER	โทรศัพท์	12 พ.ย.67
18 พ.ย.67	1	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ไม่คัดใหม่ ให้กับผู้ป่วยเนื่องจากเจ็บแผล จากที่หน่วยบริการอื่นและไม่มี ใบนัดมาขึ้น	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานจัดระบบบริการให้ผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็น ศูนย์กลาง และให้บริการตามมาตรฐาน	หัวหน้า ER	โทรศัพท์	18 พ.ย.67
2 ธ.ค.67	1	ห้องพิเศษมีกลิ่นเหม็นผู้ป่วยไม่ ยอมนอน ออกกลับบ้าน	-แจ้งหัวหน้าบริหารจัดการและหาห้องที่สะอาดให้ผู้ป่วย	หัวหน้า IPD	ตนเอง	2 ธ.ค.67
3 ม.ค.68	1	ญาติผู้ป่วยถวายฎีกาให้รับผู้ป่วย มะเร็งเม็ดเลือดขาวไว้ในการดูแล เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายในการ ไปรับบริการรักษาที่ รพ.ศิริราช	-ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูล รายงานผลส่ง สสจ. และดูแลให้การ ช่วยเหลือตามความเหลือความสามารถเหมาะสม	ทีมเจรจาไกล่ เกลี่ย	หนังสือราชการ	7 ม.ค.68

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนอง ข้อร้องเรียน
6 ม.ค.68	1	เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดจาไม่ดี แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับผู้ร้อง รู้สึกเหมือนโดนดูถูกเหยียดหยาม	-แจ้งหัวหน้าตักเตือน เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	ห้องยา	ตนเอง/ผู้รับเรื่องร้องเรียน	7 ม.ค.68
10 ม.ค.68	1	เจ้าหน้าที่ส่งเสียงขณะรวบรวมของบริจาค(อาหาร)	-ขอ.สั่งการให้ย้ายจุดแจกอาหาร และขอโทษผู้ร้อง	ทีมใกล้เคียง	ตนเอง	10 ม.ค.68
11 ม.ค.68	1	เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยในพูดจาไม่ดีในการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วย	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือน	หัวหน้า IPD	เฟสบุ๊ก	12 ม.ค.68
19 ม.ค.68	1	-ผู้ร้องไม่พอใจที่แพทย์พูดคุยกับผู้ป่วยว่าไม่ฉุกเฉินให้มารักษาการไม่ควรมานอกเวลา	-แจ้ง ผอ.แจ้งองค์กรแพทย์เรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ	ผู้อำนวยการ	โทรศัพท์	20 ม.ค.68
11 ก.พ.68	1	-ไม่พอใจคำพูดของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินที่พูดว่า “ทำไมไม่เข้ามา จะเอายังยัย”	-แจ้งหัวหน้างานเรื่องปรับปรุงทักษะการสื่อสาร	หัวหน้า ER	โทรศัพท์	13 ก.พ.68