



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลปางศิลาทอง โทร. ๐ ๕๕๗๔ ๑๙๕๐

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๒๗๘ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลปางศิลาทอง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปางศิลาทอง

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลปางศิลาทอง มีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงาน
รับเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลปางศิลาทอง จึงขอจัดทำรายงานสรุปผลการ
ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖)
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

กม อภ

(นางจินตนา ด่านปาน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุญาต

กช

(นายสิทธิ ภาคไพบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปางศิลาทอง

สรุปเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน แบ่งเป็นหัวข้อย่อย ดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร 2 เรื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่องที่ 1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการของผู้ช่วยเหลือคนไข้ ได้ทำการตรวจสอบข้อมูล พบว่าเป็นการเข้าใจผิดของผู้รับบริการซึ่งบุคลากรไม่ได้มีเจตนาที่จะพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจผิด งานรับเรื่องร้องเรียนจึงได้โทรไปแจ้งกับผู้ร้อง ซึ่งยุติปัญหาได้

เรื่องที่ 2 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพุดจาของแพทย์ที่รักษาคนไข้ ซึ่งได้มีการเข้าไปพูดคุยและให้การดูแลรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ยุติปัญหาได้

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลปางศิลาทอง โทร. ๐ ๕๕๗๔ ๑๙๕๐

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๖๓

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลปางศิลาทอง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปางศิลาทอง

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลปางศิลาทอง มีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงาน
รับเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลปางศิลาทอง จึงขอจัดทำรายงานสรุปผลการ
ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕-สิงหาคม ๒๕๖๖)
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางเครือวัลย์ พัฒนแสง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายสิทธิ กคโพบูลย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปางศิลาทอง

สรุปเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน แบ่งเป็นหัวข้อย่อย ดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร 3 เรื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่องที่ 1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการของผู้ช่วยเหลือคนไข้ ได้ทำการตรวจสอบข้อมูล พบว่าเป็นการเข้าใจผิดของผู้รับบริการซึ่งบุคลากรไม่ได้มีเจตนาที่จะพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจผิด งานรับเรื่องร้องเรียนจึงได้โทรไปแจ้งกับผู้ร้อง ซึ่งยุติปัญหาได้

เรื่องที่ 2 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพูดจาของแพทย์ที่รักษาคนไข้ ซึ่งได้มีการเข้าไปพูดคุยและให้การดูแลรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ยุติปัญหาได้

เรื่องที่ 3 เป็นเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับจองคิวการรักษาทันตกรรม ซึ่งผู้รับบริการมายื่นบัตรเพื่อทำการตรวจรักษาฟัน แต่ห้องบัตรแจ้งว่าคิวห้องทันตกรรมเต็ม ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจจึงไปยื่นเรื่องร้องเรียนที่ สสจ. กำแพงเพชร จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า คิวห้องทันตกรรมเปิดให้ยื่นจับคิวตั้งแต่เวลา 05.30 น. และมีผู้รับบริการเต็มในเวลาอันรวดเร็ว เนื่องจากมีผู้รอรับบริการมารอเพื่อจับคิวก่อนเวลา 05.30 น. กลุ่มงานทันตกรรมได้มีการปรับปรุงให้บริการกรณีคิวเต็ม คือ ในกรณีที่มาจับคิวไม่ทันได้มีการประสานเพื่อขอรับคิวเพื่อรอการตรวจฟันและรับคำปรึกษาสำหรับวางแผนแนวทางการรักษาต่อไป โดยทางโรงพยาบาลได้ทำหนังสือชี้แจงต่อ สสจ. กำแพงเพชรเพื่อแจ้งต่อผู้ร้องเรียนต่อไป และสามารถยุติปัญหาได้

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน