



บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย โทร.๐ ๔๒๘๖ ๕๑๐๐-๑ ต่อ ๑๐๒
ที่ ลย ๐๐๓๒.๓๐๑/๙๑๙ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

ตามที่โรงพยาบาลเอราวัณ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดเลย เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และการแก้ไขปัญหาการฟ้องร้องดำเนินคดีต่างๆในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลเอราวัณ นั้น

เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ คณะกรรมการฯจึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลเอราวัณ www.erawanhospitalloej.com ต่อไป


(นายวสันต์ กิเกียน)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

อนุญาต

ไม่อนุญาต



(นายสมชาย ชมภูคำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
โรงพยาบาลเอราวัณ

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดทำโครงการ

ช่องทางการร้องเรียน	ปี ๒๕๖๖		หมายเหตุ
	จำนวน	ดำเนินการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	
ร้องเรียนผ่าน website โรงพยาบาล	๐	๐	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	๐	๐	

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการร้องเรียน	ปี ๒๕๖๖		หมายเหตุ
	จำนวน	ดำเนินการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๑	
ร้องเรียนผ่าน website โรงพยาบาล	๐	๐	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	๒	๒	

๓. เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ช่องทางการร้องเรียน	ปี ๒๕๖๖		หมายเหตุ
	จำนวน	ดำเนินการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	
ร้องเรียนผ่าน website โรงพยาบาล	๐	๐	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	๑	๑	

๔. วิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางข้อมูลเรื่องร้องเรียนพบการร้องเรียนของผู้มารับบริการใน ๒ ประเด็น

๑. เรื่องไม่ได้รับความสะดวก ๓ ครั้ง

๑.๑ ขาดการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่กันเองทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน

๑.๒ ไม่มี เจ้าหน้าที่การเงินให้บริการต้องรอนาน

๑.๓ ไม่มี เจ้าหน้าที่การให้บริการ ผู้รับบริการมารอรับบริการแต่ไม่พบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในเวรตึก จึงไปใช้บริการที่สถานพยาบาลอื่น


๒. ผู้มารับบริการไม่พอใจในบริการ ๑ ครั้ง ผู้มารับบริการจึงโทรแจ้งศูนย์นเรนทร ว่าทางโรงพยาบาลไม่ดูแลผู้ป่วยให้อาการดีขึ้นก่อนให้กลับบ้าน และว่าทางโรงพยาบาลเอราวัณ ไม่ออกรับผู้ป่วย

๓. จุดต่อสายไฟฟ้าชำรุด ที่หม้อแปลงไฟฟ้า เกิดจากข้อต่อหลวมจากการใช้งานมานาน

๕. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<p>๑. การรอรับบริการนาน</p> <p>๑.๑ ผู้รับบริการตกค้างที่จุดบริการ</p> <p>๑.๒ กรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ</p>	<p>๑. การรอรับบริการนาน</p> <p>๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่จุดบริการตรวจสอบเพิ่มเวชระเบียนผู้ป่วยทุก ๑๕ นาที ว่ายังเหลือผู้ที่ยังไม่ได้รับบริการอยู่อีกมั้ย</p> <p>๑.๒.๑ กำชับให้เจ้าหน้าที่การเงินมาให้บริการตรงตามเวลาในช่วงเช้าของแต่ละวัน ถ้าจะไม่สามารถมาทันให้โทรแจ้งหัวหน้างานเพื่อให้เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ลงมาให้บริการแทน</p> <p>๑.๒.๒. เพื่อลดอุบัติเหตุกรณีและผู้มารับบริการไม่พบเจ้าหน้าที่ในเวรตึกจึงกำหนดแนวปฏิบัติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- พยาบาลประจำห้องER/ห้องกลางที่มองเห็นผู้รับบริการ*และออกมารับผู้ป่วยที่จุดคัดกรองทุกครั้ง- พนักงาน.เปล ประจำจุดคัดกรอง/ห้องบัตรและออกมารับผู้ป่วยทันที- มียามประจำจุดคัดกรองเพื่อรอรับผู้มารับบริการแทนพยาบาลและพนักงานเปลที่กำลังให้การดูแลผู้ป่วย*ซึ่งสามารถให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงหากเจ้าหน้าที่ไปให้บริการผู้ป่วยที่จุดอื่นเช่นห้องคลอดหรือทำกิจกรรมอื่นเช่นส่งผู้ป่วยนอนในตึกผู้ป่วยในหรือเก็บขยะติดเชื้อ*ให้กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ที่หน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินทันที
<p>๒. ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในการมารับบริการ</p>	<p>๒.๑ ประเด็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจ ถึงขั้นตอนและแนวทางการรักษา</p> <p>๒.๒ แจ้งญาติผู้มารับบริการให้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางการรักษาผู้ป่วยด้วย</p>

๓. จุดต่อสายไฟฟ้าชุดชุดที่หม้อแปลงไฟฟ้า เนื่องจากอายุการใช้งาน	๒.๓ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการในลักษณะใจ เค้าใจเรา ๓.๑ แจ้งการไฟฟ้าเอราวัณ เพื่อทำการซ่อม ตัดไฟฟ้าต่อ สายใหม่
---	--


(นายวสันต์ กิเกียน)
นักจัดการงานทั่วไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอราวัณ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอราวัณ

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย

วัน/เดือน/ปี : ๗ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

.....

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายวสันต์ กิเกียรติ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสมชาย ชมภูคำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวสันต์ กิเกียรติ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ ๗ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๖