



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย โทร.๐ ๔๒๘๖ ๕๑๐๐-๑ ต่อ ๑๐๒

ที่ ลย ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๓๗

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

ตามที่โรงพยาบาลเอราวัณ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดเลย เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และการแก้ไขปัญหาการฟ้องร้องดำเนินคดีต่างๆในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลเอราวัณ นั้น

เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ คณะกรรมการฯ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเอราวัณ www.erawanhospitalloei.com ต่อไป

อนึ่ง

(นายวสันต์ กิเกียน)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

(นายสมชาย ชมภูคำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๖ เดือนแรก ของ ปีงบประมาณ 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. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

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

๔. วิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางข้อมูลเรื่องร้องเรียนพบการร้องเรียนของผู้มารับบริการใน ๒ ประเด็น


๑. เรื่องไม่ได้รับความสะดวก ๓ ครั้ง
 - ๑.๑ ขาดการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่กันเองทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน
 - ๑.๒ ไม่มี เจ้าหน้าที่การเงินให้บริการต้องรอนาน

๑.๓ ไม่มี เจ้าหน้าที่ให้การให้บริการ ผู้รับบริการมารอรับบริการแต่ไม่พบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในเวรตึก จึงไปใช้บริการที่สถานพยาบาลอื่น

๒. ผู้มารับบริการไม่พอใจในบริการ ๑ ครั้ง ผู้มารับบริการจึงโทรแจ้งศูนย์นเรนทร ว่าทางโรงพยาบาลไม่ดูแลผู้ป่วยให้อาการดีขึ้นก่อนให้กลับบ้าน และว่าทางโรงพยาบาลเอราวัด ไม่ออกรับผู้ป่วย

๕. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข



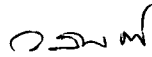
ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. การรอรับบริการนาน ๑.๑ ผู้รับบริการตกค้างที่จุดบริการ ๑.๒ กรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑. การรอรับบริการนาน ๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่จุดบริการตรวจสอบเพิ่มเวร ระเบียนผู้ป่วยทุก ๑๕ นาที ว่ายังเหลือผู้ที่ยังไม่ได้รับ บริการอยู่อีกมั้ย ๑.๒.๑ กำชับให้เจ้าหน้าที่การเงินมาให้บริการตรงตาม เวลาในช่วงเช้าของแต่ละวัน ถ้าจะไม่สามารถมาทันให้ โทรแจ้งหัวหน้างานเพื่อให้เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ลงมา ให้บริการแทน ๑.๒.๒. เพื่อลดอุบัติเหตุการณ์ที่ผู้มารับบริการไม่พบ เจ้าหน้าที่ในเวรตึกจึงกำหนดแนวปฏิบัติดังนี้ - พยาบาลประจำห้องER/ห้องกลางที่มองเห็น ผู้รับบริการ*และออกมารับผู้ป่วยที่จุดคัดกรองทุกครั้ง - พนักงาน.เปล ประจำจุดคัดกรอง/ห้องบัตรและ ออกมารับผู้ป่วยทันที - มียามประจำจุดคัดกรองเพื่อรอรับผู้มารับบริการแทน พยาบาลและพนักงานเปลที่กำลังให้การดูแลผู้ป่วย *ซึ่งสามารถให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงหากเจ้าหน้าที่ไป ให้บริการผู้ป่วยที่จุดอื่นเช่นห้องคลอดหรือทำกิจกรรม อื่นเช่นส่งผู้ป่วยนอนในตึกผู้ป่วยในหรือเก็บขยะติดเชื้อ *ให้กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ที่หน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ทันที ๒.๑ ประเด็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจ ถึงขั้นตอน และแนวทางการรักษา ๒.๒ แจ้งญาติผู้มารับบริการให้ทราบถึงขั้นตอนและแนว ทางการรักษาผู้ป่วยด้วย ๒.๓ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการในลักษณะใจ เค้าใจเรา
๒. ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในการมารับบริการ	


(นายวสันต์ กิเกียน)
นักจัดการงานทั่วไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอราวัณ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอราวัณ	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย วัน/เดือน/ปี : ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๖</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวมะรินทร์ วิวิชัย)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสมชาย ชมภูคำ)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายวสันต์ กิเกียน)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป</p> <p>วันที่ ๒๘ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>	