



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน โทร ๐๓๒-๔๖๕๑๙๑

ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไตรมาส ๓-๔ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานของหน่วยงาน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไตรมาส ๓-๔ (เมษายน - กันยายน ๒๕๖๓) โดยสรุปผลเรื่องร้องเรียน แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณาอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระจานต่อไป

(นางมูทิตา เครือประละ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญงาน  
รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(นางสาวอนูชิตา ประทุม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

สรุปผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแก่งกระเจาน อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2563(ไตรมาสที่ 3-4)

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ราชการ

ปฏิบัติงานหรือดำเนินงานของหน่วยงาน

คำนิยาม

-เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

-เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแก่กระทรวง

Personal Safety	ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ			
2554	พยาบาลวิชาชีพ	1	12,000.00	ติดเชื้อ TB
2561	พยาบาลวิชาชีพ	1	-	เข็มทิ่มตำหลังให้บริการ
2562	พยาบาลวิชาชีพ / พนักงานขับรถ	3	0	พื่นที่ห่างไกล รถคณำยากกลับ
2562	ุจรณผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	3	0	มีเตียงคร่ำอง ไม่จ่ายเงินช่วยเหลือ
2563	ผู้ช่วยเภสัชคนไข้	1	10,000.00	มีตบาศณะโกนผมให้คนไข้

Patient Safety	ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ (มาตรา 41)			ร้อง
			ชดเชย	
2552	พยาบาลเยี่ยมแผลที่นิวแล้วมีอาการชา เส้นเอ็นขาด	1	50,000	พยาบาล
2552	คลอดทารกเสียชีวิต	1	50,000	รพ.
19/10/2553	มารดาและบุตรเสียชีวิตขณะเจ็บครรภ์คลอด	1	50,000	รพ.
2553	เด็ก 10 เดือน หอบเหนื่อย เสียชีวิต ที่ผู้ป่วยใน	1	80,000	แพทย์
2553	มารดาคลอดภาวะครรภ์เป็นพิษและหัวใจล้มเหลวเสียชีวิต	1	80,000	รพ.
26/9/2554	บุตรหลังคลอด 17 วัน เสียชีวิต	1	-	รพ.
17/6/2557	วัชโรค/เหี่ยวบซีโครงหักคอมาเสียชีวิต	1	360,000	แพทย์
22/1/2559	คลอดบุตรแต่บุตรเสียชีวิต 1 คน	1	-	รพ.
23/6/2560	ร้องเรียนกรณีการวินิจฉัยโรค HIV ต่อมเสียชีวิต HN 10414	1	-	แพทย์
23/5/2561	ส่งต่อลำข่า เส้นเลือดสมองตีบ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ HN 15426	1	240,000	แพทย์/พยาบาล
20/3/2562	ทักนั้บแล้วท้อง (ที่พระจอมเกล้า)	1	100,000	แพทย์
31/7/2563	การส่งต่อลำข่า สัมเส็ดจุดต้นในหลอดเลือดแดงปอด HN 16537	1	400,000	แพทย์/พยาบาล

เรื่อง	พ 2560	พ 2561	พ 2562	2563
ทั้งหมด	3	1	1	3
ร้องพฤติกรรมการ	3	9	3	1
ไม่ได้รับความสะดวก รอนมอบานวันหยุดราชการ ต่องการพบแพทย์	2	6	1	1
ท้องนาไม่สะอาด/ ไม่เพียงพอ	4	16	2	2
นำดื่มไม่มีกลางคืน	1	1	1	1
ท้องกายภาพคับแคบ	2	3	1	1
สุนัขใน รพ. กัด		1		
ติดต้อ รพ. ทางโทรศัพท์ไม่ได้		4		1
รพ. เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงินบาน				4
	15	41	5	13

การให้ความช่วยเหลือทางสังคม

30/7/2556 นายพัน ทองพัน อายุ 88 ปี

11/5/2554 นายอิทธิพล จิโง่ อายุ 24 ปี ติดต้อญาติไม่ได้ ติดต้อสถานสงเคราะห์ กลุ่มสะแก

รับเรื่องร้องเรียนผ่าน สื่อสังคมออนไลน์

14/1/2563 คำพูดตอนไปเยี่ยมผู้ป่วยระยะสุดท้าย

ผู้ป่วยถูกเอามาทั้งข้างถนน ไม่พบบัตรติดตัว  
ติดต้อญาติได้แต่ญาติไม่มารับ ต่อมาเสียชีวิต ก่อนไป  
สถานสงเคราะห์



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งกระจาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์  
ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๖/๓๓๖๓๗ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน (ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์)

ตามที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ได้เปิดดำเนินการ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ และได้มีการตั้งกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไว้ ๓ จุด ตามแผนกต่างๆ จึงขอสรุปข้อเสนอแนะจากข้อความ กล่องดังกล่าว ประจำเดือน มิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๖๓ ดังนี้คือ

๑. ช้ามากค่ะ รอเป็นชั่วโมงพัฒนาหน่วยก็ดีค่ะ คนไข้เยอะต้องรีบ บ้างครั้งปวดท้องแทบตายพอมาถึงบอกห้องอืด เจ็บหน้าอกมาหาหมอเที่ยงคืนมาถึงให้กลับบ้าน ซึ่อยากาวิสคอนกิน จะมาทำไมโรงพยาบาลไม่เข้าใจ วิ่งรถมา ๕๐กม.มาถึงให้กลับซึ่อยากิน
๒. โทรศัพท์ที่ลงท้าย ๑๙๑ โทรมาไม่มีผู้รับสายค่ะ โทรตั้งแต่ ๘.๐๐-๙.๐๐น. ไม่ทราบว่ามีเริ่มทำการกี่โมง
๓. เวลาประมาณ ๑๗.๐๐น.คนไข้มีอาการเป็นลมล้มพับคาร์ล เหล่าเวรพยาบาลวันนี้ยืนดูกันทุกคน สติกันไม่ยอมมาช่วยยก จนญาติต้องโวยวายถึงมาช่วย
๔. เวลา ๐๘.๒๕น.ห้องการเงินยังไม่เปิดบริการ เนื่องจากต้องชำระค่าบริการค่ะ
๕. ห้องเก็บเงินไม่อยู่ห้อง ในเวลาทำงานมาจ่ายเงินต้องให้รอ พอไม่จ่ายก็ว่าติดค้างชำระ ปรับปรุงตัวหน่วยค่ะ
๖. เวลา ๐๘.๒๕น. มีชำระเงินแต่ห้องการเงินยังไม่มีเจ้าหน้าที่มาทำงาน ยืนรอนาน มีสุระต่อ
๗. ไม่มีเจ้าหน้าที่เก็บเงิน(๔ฉบับข้อความเหมือนกัน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเข้าคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทีมที่เกี่ยวข้อง HRD

(นางมุกดา สอนจีน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

<input checked="" type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ลงนามแล้ว
<input type="checkbox"/> อนุมัติ	<input type="checkbox"/> อนุญาต
<input type="checkbox"/> เห็นชอบ	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ
<input type="checkbox"/> แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	
<input checked="" type="checkbox"/> <i>นางสาวอนูริตา ประทุม</i>	

นางสาวอนูริตา ประทุม

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี  
ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งกระเจาน  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระเจาน  
พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : ...สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาส ๓-๔) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์  
หน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติงานของหน่วยงานปีงบประมาณ  
๒๕๖๓ (ไตรมาส๓-๔)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

มุกิตา เครือปะละ

(นางมุกิตา เครือปะละ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่..... ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓.....

ผู้อนุมัติรับรอง

อนุธิตา ประทุม

(...นางสาวอนุธิตา ประทุม...)

ตำแหน่ง ..นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการใน

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

วันที่..... ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เผด็จ เคษะรอด

(...นายเผด็จ เคษะรอด..)

ตำแหน่ง ..พนักงานพัสดุ..

วันที่..... ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓.....