



บันทึกข้อความ



เลขที่รับ 5865

30 ส.ค. 2564

เวลา 09:50 น.

ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙
 ที่.....อบ ๐๐๓๒.๑๐๒/๑๕๙.....วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔
 เรื่อง.....รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน.....
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
 กรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน
 หรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
 เพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑๒ เดือน) ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป
 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ

เรียน ผอ.รพ.

- เพื่อโปรดทราบ

และพิจารณา

30 ส.ค. 2564

30/8/64

(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)

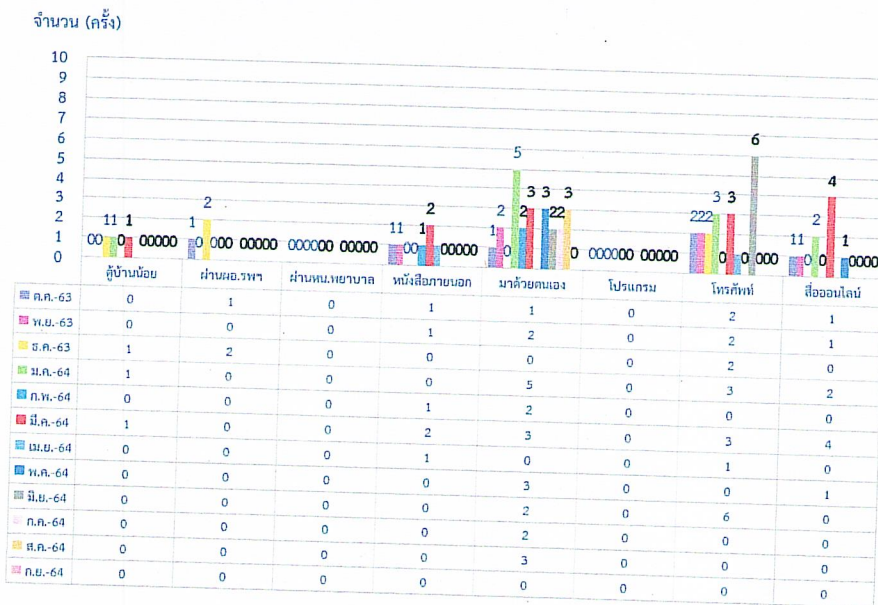
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

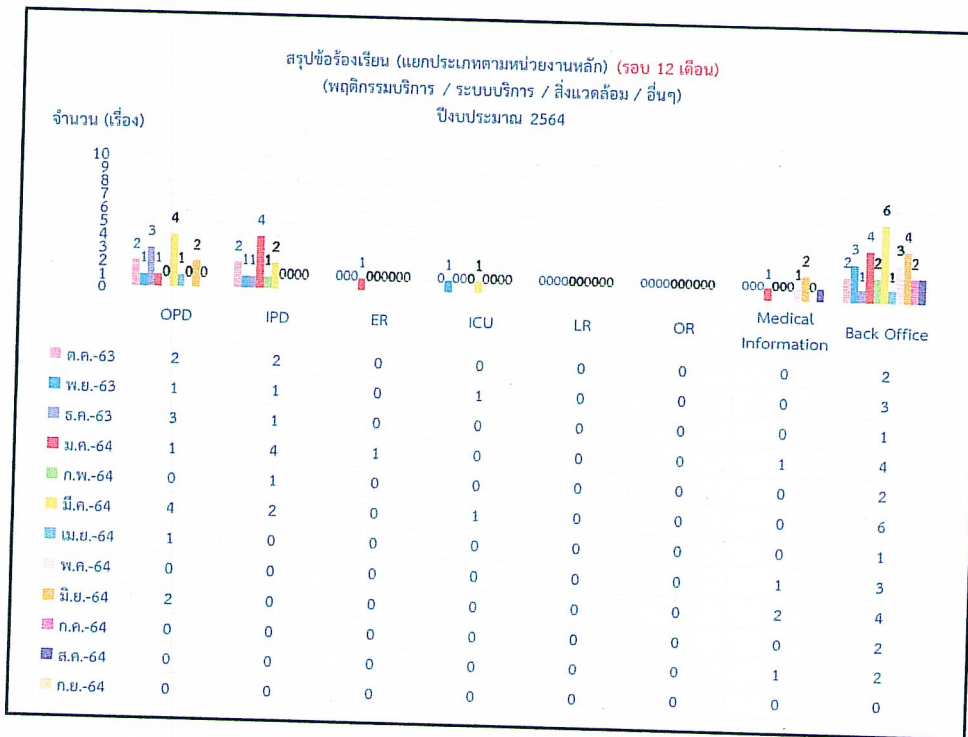
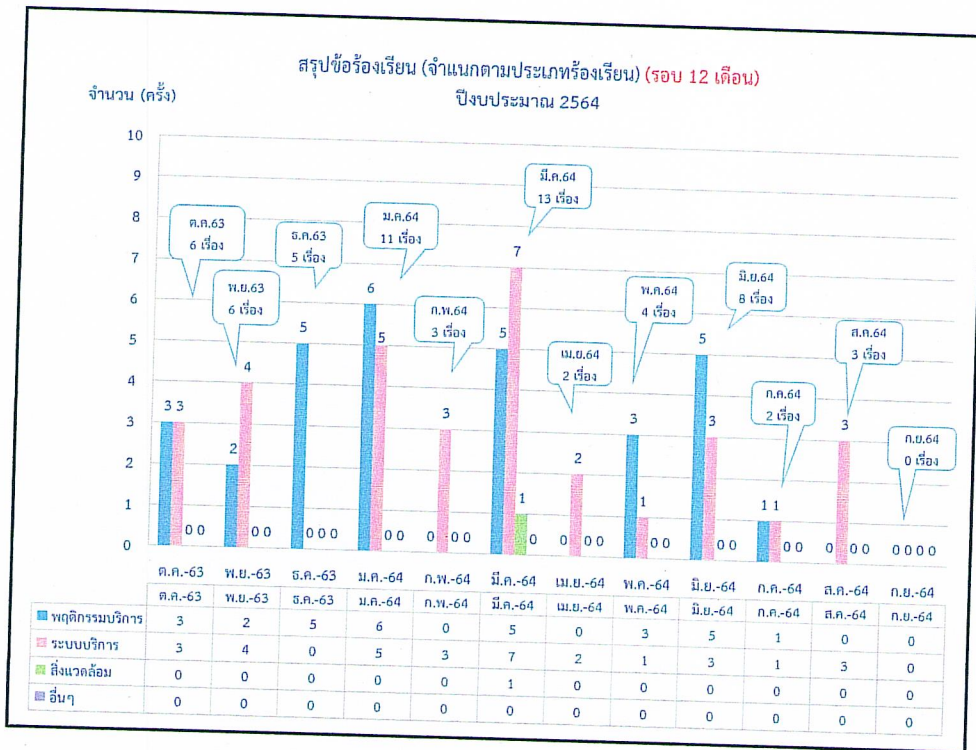
31/8/64

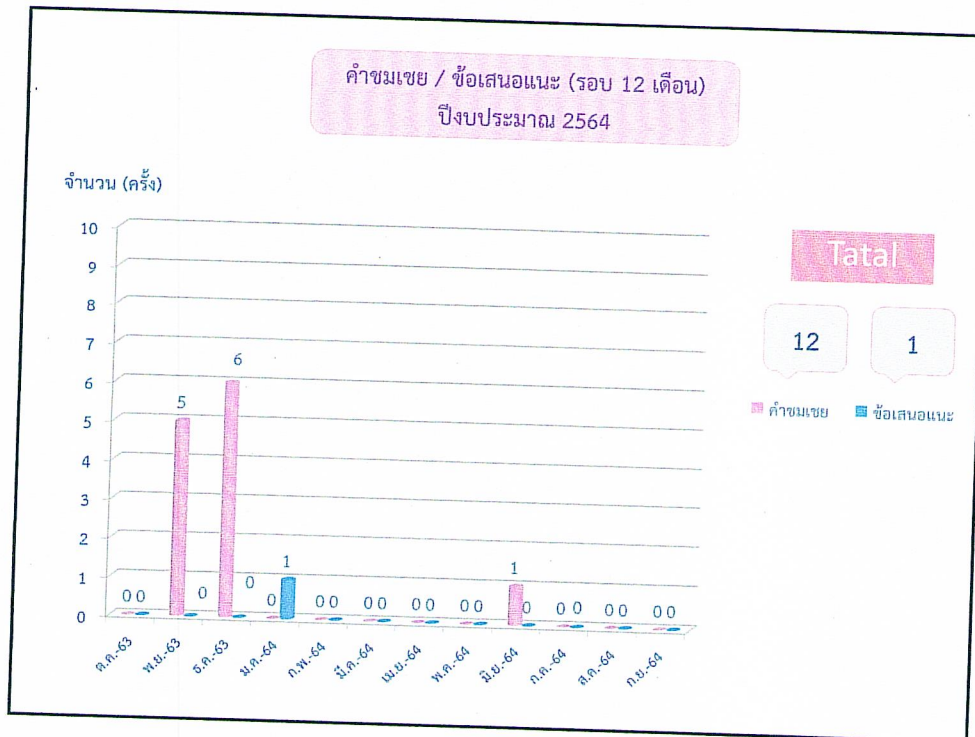
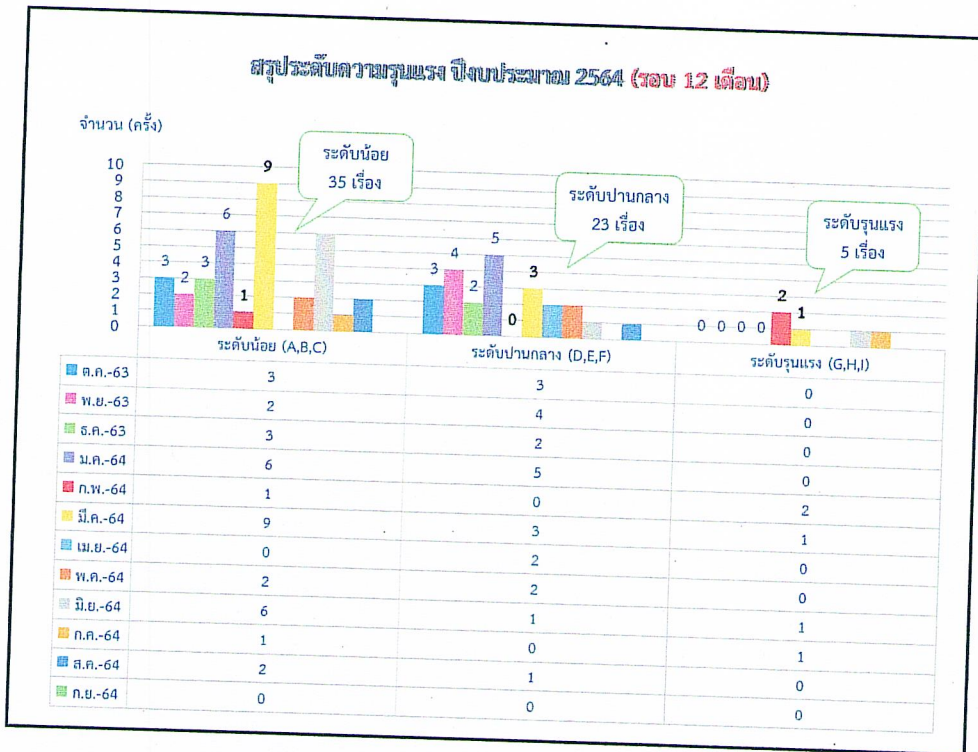
สรุปผลการดำเนินงาน การเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

สรุปแหล่งที่มาของข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)







สรุปข้อร้องเรียนเข้ากระบวนการคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ปีงบประมาณ 2564

รายละเอียด	ปีงบประมาณ 2564
1. จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	63
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส	8
3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ฟ้องศาลและเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นศาล (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส	1
4. จำนวนเรื่องที่ยื่นฟ้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	6
5. ผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง)	
5.1 ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	
5.2 ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	8
5.3 ยุติโดยไม่ฟ้องจ่ายค่าเสียหาย	-
5.4 ยุติโดยฟ้องจ่ายค่าเสียหาย	3
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (ราย/บาท)	5
6.1) น.41 (สิทธิบัตรทอง)	
6.2) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	8 / 1,282,000
6.2) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	1 / รอพิจารณา
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	1 / 19,699
7. อยู่ระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ย (เรื่อง)	2 / 25,400
	2

หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 3 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ร้องทุกข์ผ่านทางคณะกรรมการจริยกิจไกล่เกลี่ยรพ.สปล.
โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร น.41 ด้วยตนเองที่ สสจ.อบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สปล.)

- 1) Case ผ่าตัดซ่อมแซมเข้าด้านขวา / เครื่องมือแพทย์ได้พลาดไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขาด ได้รับเงินเยียวยา 50,000 บาท
- 2) Case เด็กคลอดผิดปกติ ได้รับเงินเยียวยา 70,000 บาท
- 3) Case การทำใจสั้นเร็วหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) ได้รับเงินเยียวยา 760,000 บาท
- 4) Case ทารกตัวเขียวหลังคลอด บัญชี NICU 1 ต่อมาทารกเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามมาตรฐานของโรค
- 5) Case ผู้ป่วยมีอาการเหนื่อย อาเจียน หรือออก ล้าเขิน ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามมาตรฐานของโรค
- 6) Case ผู้ป่วยผ่าตัดลิ้นหัวใจ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิตในเวลาต่อมา ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท

สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564

รายละเอียด	ประจำเดือน											
	ค.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	เม.ย.64	พ.ค.64	มิ.ย.64	ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64
1. จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	6	6	5	11	3	13	2	4	8	2	3	
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	
3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ฟ้องศาลและเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ในชั้นศาล (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4. จำนวนเรื่องที่ยื่นฟ้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	1	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	
5. ผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง)												
5.1 ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	
5.2 ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5.3 ยุติโดยไม่ฟ้องจ่ายค่าเสียหาย	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	
5.4 ยุติโดยฟ้องจ่ายค่าเสียหาย	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (ราย/บาท)												
6.1) น.41 (สิทธิบัตรทอง)	-	3 / 880,000	-	1 / 20,000	-	1 / ไม่ได้	-	1 / ไม่ได้	2 / 382,000	-	-	
6.2) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 / รอพิจารณา	-	
6.2) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	-	-	1/15,400	-	1/10,000	-	-	-	1/19,699	-	-	
7. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	

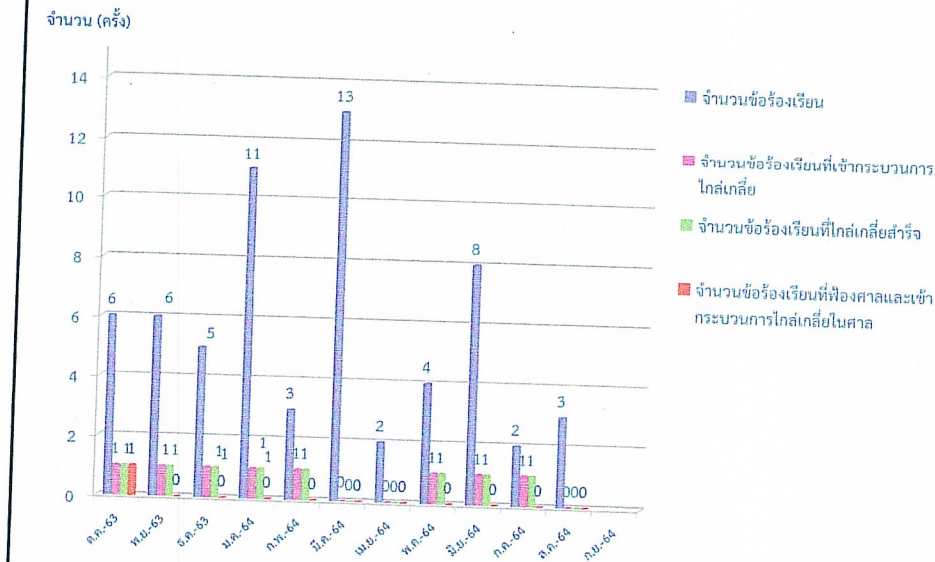
หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 3 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ร้องทุกข์ผ่านทางคณะกรรมการจริยกิจไกล่เกลี่ยรพ.สปล.
โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร น.41 ด้วยตนเองที่ สสจ.อบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สปล.)

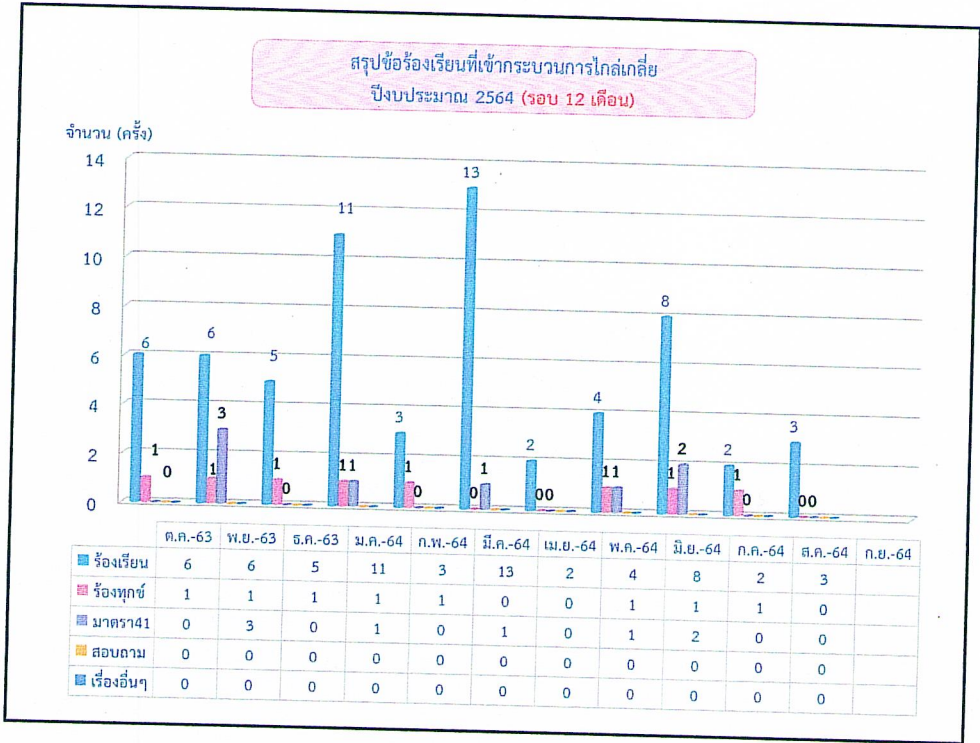
- 1) Case ผ่าตัดซ่อมแซมเข้าด้านขวา / เครื่องมือแพทย์ได้พลาดไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขาด ได้รับเงินเยียวยา 50,000 บาท
- 2) Case เด็กคลอดผิดปกติ ได้รับเงินเยียวยา 70,000 บาท
- 3) Case การทำใจสั้นเร็วหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) ได้รับเงินเยียวยา 760,000 บาท
- 4) Case ทารกตัวเขียวหลังคลอด บัญชี NICU 1 ต่อมาทารกเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามมาตรฐานของโรค และกรณีรักษาโรคเป็นไปตามมาตรฐานของโรค
- 5) Case ผู้ป่วยมีอาการเหนื่อย อาเจียน หรือออก ล้าเขิน ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามมาตรฐานของโรค
- 6) Case ผู้ป่วยผ่าตัดลิ้นหัวใจ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิตในเวลาต่อมา ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท
- 7) Case ผู้ป่วยผ่าตัดลิ้นหัวใจ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิตในเวลาต่อมา ได้รับเงินเยียวยา 352,000 บาท

มูลค่าความเสียหายที่จ่าย
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

รายละเอียด	ประเด็น	ช่วยเหลือ	จำนวนเงิน
ม.41 (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง / อปท.	- ผ่าตัดซ่อมแซมเข้าด้านขวา ต่อมาเครื่องมือแพทย์ได้หล่นไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขาด - เด็กกลอดคุดไหล่ - ภาวะหัวใจเต้นเร็วหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) - สัมผัสกอลใส่ภายในแผลผู้ป่วย - ผู้ป่วยผ่าตัดลิ้นหัวใจ ต่อมาเสียชีวิต - ตั้งครรภ์หลังจากการทำหมัน	-	50,000 70,000 760,000 20,000 352,000 30,000
เงินกองทุนประกันสังคม (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม	- ตั้งครรภ์หลังจากการทำหมัน	รอฟิจารณา	-
ค่ารักษาพยาบาล (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- ตั้งครรภ์หลังจากการทำหมัน	- ค่ารักษาพยาบาล	19,699
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- ผู้ป่วยหลังผ่าตัดกลอดผู้ป่วยมีปัญหาปวดสะโพกซ้ายร้ายลงขาซ้าย ร่วมกับอาการชา ทำให้ผู้ป่วยนอนรักษาตัวเป็นเวลานาน	- ค่าห้องพิเศษส่วนเกินรวม 14 วัน	15,400
	- เด็กกลอดคุดไหล่ (กระดูกไหลปลาร้าข้างขวาหัก)	- เงินเยี่ยวยา	10,000

สรุปข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)





สวัสดีค่ะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

วัน/เดือน/ปี : ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

Linkภายนอก

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ทรงชัย เขียวขำ

(นายทรงชัย เขียวขำ)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ (พนักงานราชการ)

วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

ดนุภพ ศรศิลป์

(นายดนุภพ ศรศิลป์)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการด้านตรวจสอบภายใน

วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ทรงชัย เขียวขำ

(นายทรงชัย เขียวขำ)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔