



# บันทึกข้อความ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
เลขที่รับ 1449
รับวันที่ 15 มี.ค. 64
เวลา 13.48 น.

ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน.....โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์.....โทร.๓๑๒๕  
ที่.....อน.๐๐๓๒.๑๐๒/๕๘.....วันที่.....๘.....มีนาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง.....รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๖ เดือน) ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ผอ.รพ.

-เพื่อไปทราบ  
และพิจารณา

15 มี.ค. 64

*Handwritten signature and date*  
15 มี.ค. 64

# สรุปผลการดำเนินงาน

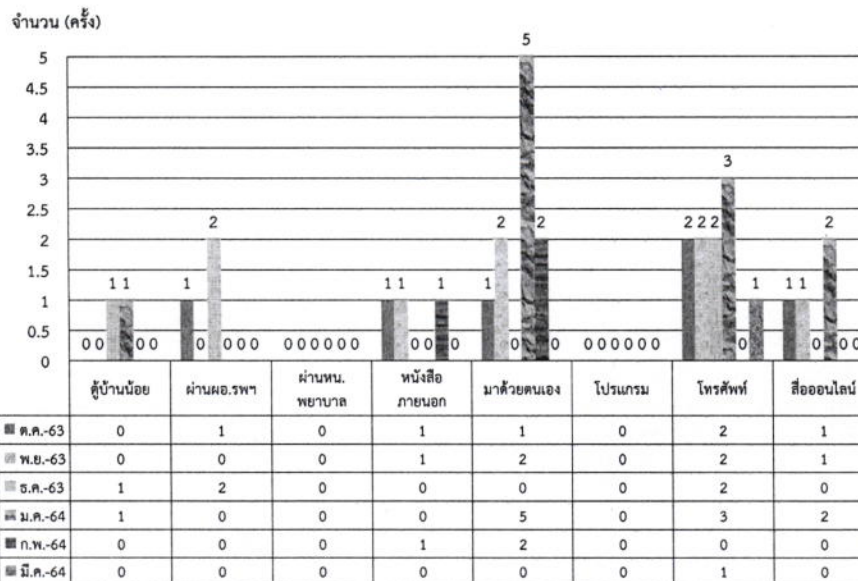
## การเจรจาไกล่เกลี่ย

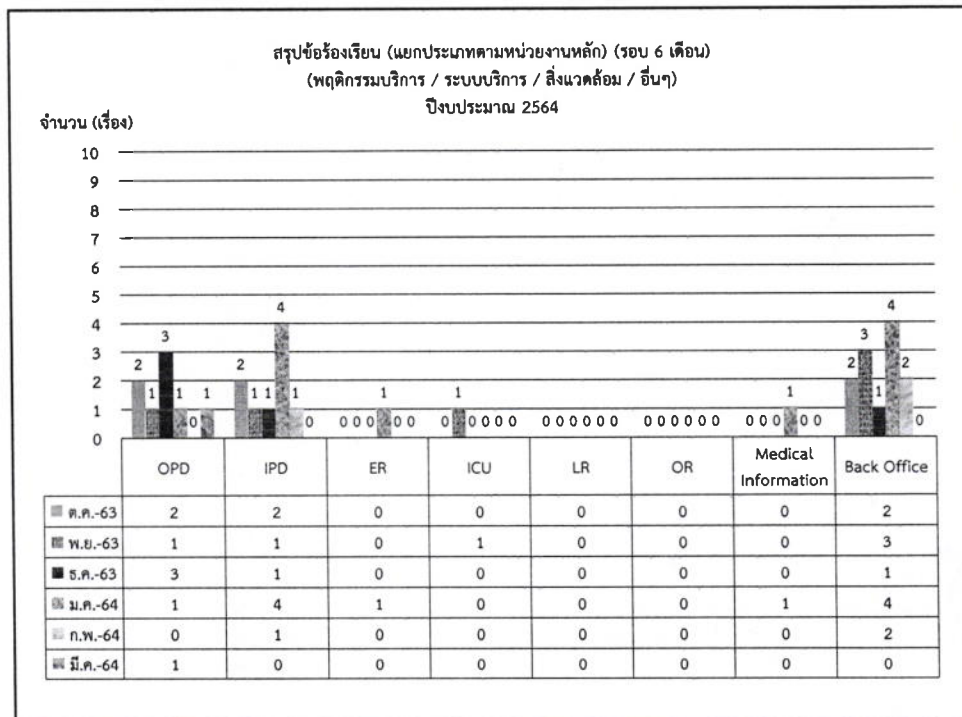
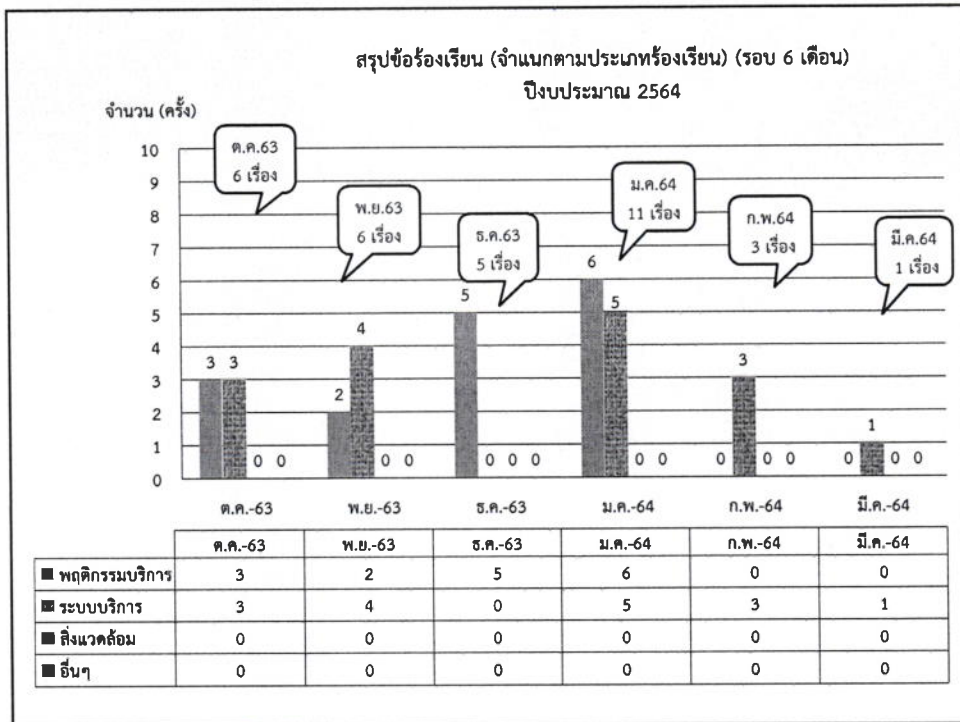
คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

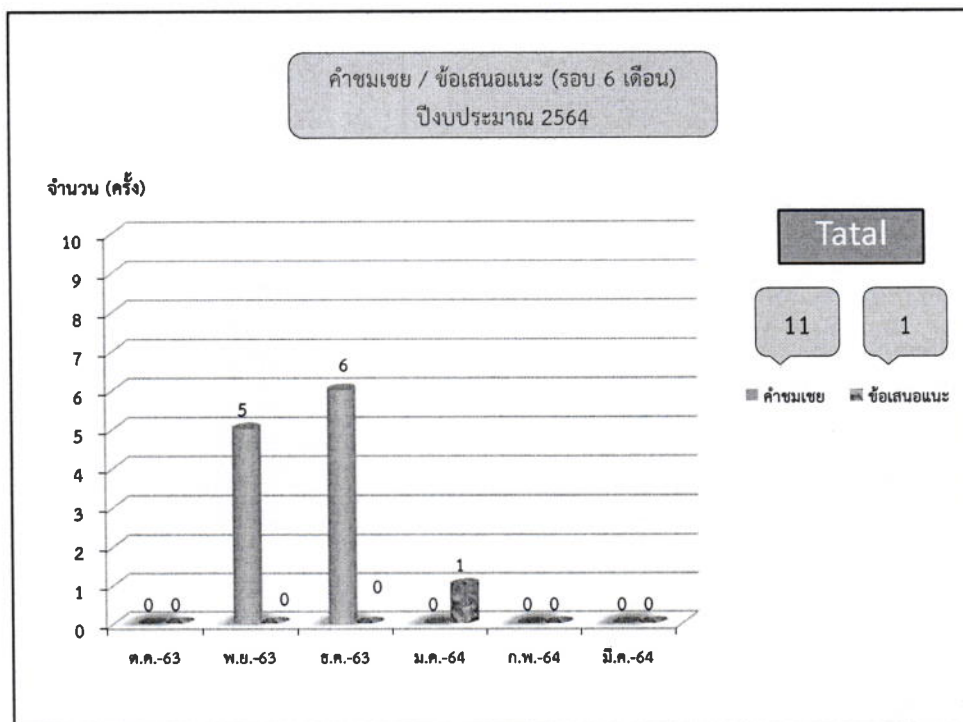
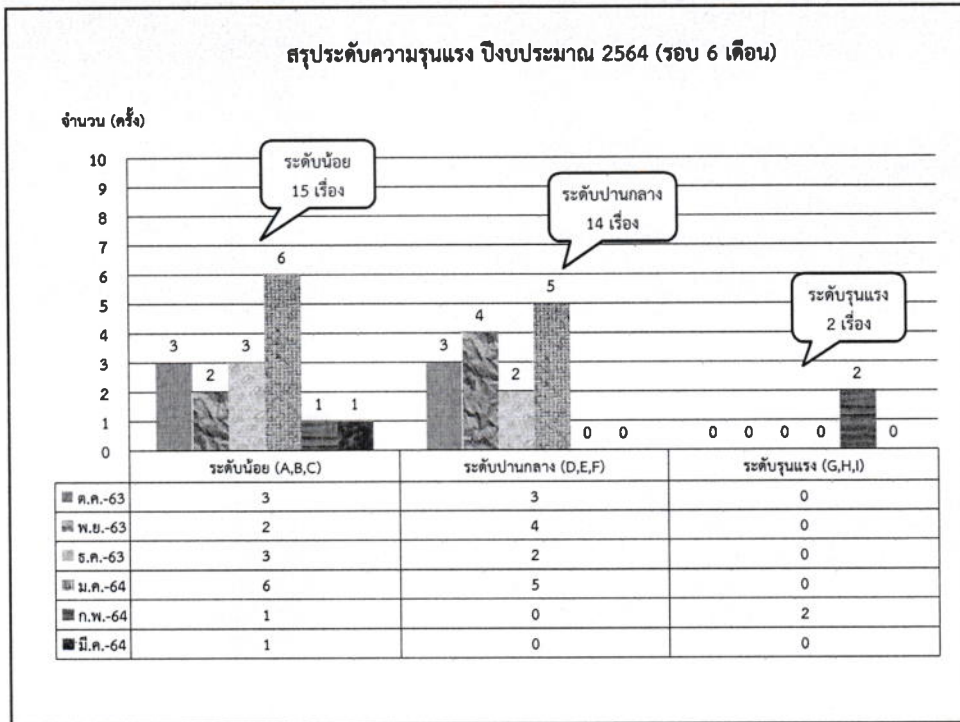
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี

ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 6 เดือน)

สรุปแหล่งที่มาของข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 6 เดือน)







## สรุปการบริหารจัดการซื้อรถยนต์ ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 6 เดือน)

รายละเอียด	ประจำเดือน					
	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64
1. จำนวนซื้อรถยนต์ (เรื่อง)	6	6	5	11	3	1
2. จำนวนซื้อรถยนต์ที่เข้ากระบวนการใกล้เคียง (เรื่อง) * อนุมัติ 63 = 1 คส	1	1	1	1	1	-
3. จำนวนซื้อรถยนต์ที่พิจารณาและเข้ากระบวนการใกล้เคียงในชั้นศาล (เรื่อง) * อนุมัติ 63 = 1 คส	1	-	-	-	-	-
4. จำนวนเรื่องที่ร้องขอคำเสียหาย (เรื่อง)	1	-	1	1	1	-
5. ผลการใกล้เคียง (เรื่อง)						
5.1 ใกล้เคียงสำเร็จ	1	1	1	1	1	-
5.2 ใกล้เคียงไม่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-
5.3 ผู้ฟ้องร้องจ่ายค่าเสียหาย	1	1	-	-	-	-
5.4 ผู้ฟ้องร้องจ่ายค่าเสียหาย	-	-	1	1	1	-
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (ราย/บาท)						
6.1) ม.41 (สิทธิบัตรทอง)	-	3 / 880,000	-	1 / 20,000	-	1/พิจารณา
6.2) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	-	-	-	-	-	-
6.2) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	-	-	-	-	-	-
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	-	-	1/15,400	-	1/10,000	-
7. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	1	-	-	-	-	1

หมายเหตุ : Case ที่ไม่เข้ากระบวนการใกล้เคียง จำนวน 3 คส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้รับแจ้งผ่านทางคณะกรรมการจรรยาบรรณ.ส.บ.

โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร ม.41 ด้วยตนเองที่ สสจ.อบ. (เหตุการณ์เกิดจากรถ.ส.บ.)

1) Case ผ่าตัดซ่อมแซมเข่าด้านขวา / เครื่องมือแพทย์ได้พลาดไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขาด ได้รับเงินเยียวยา 50,000 บาท

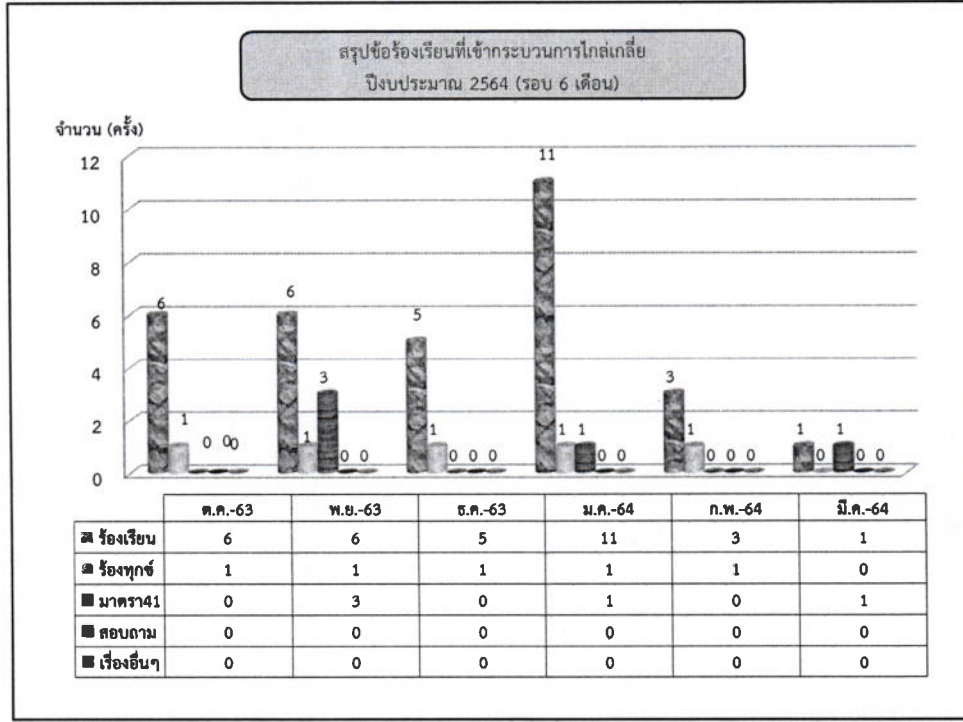
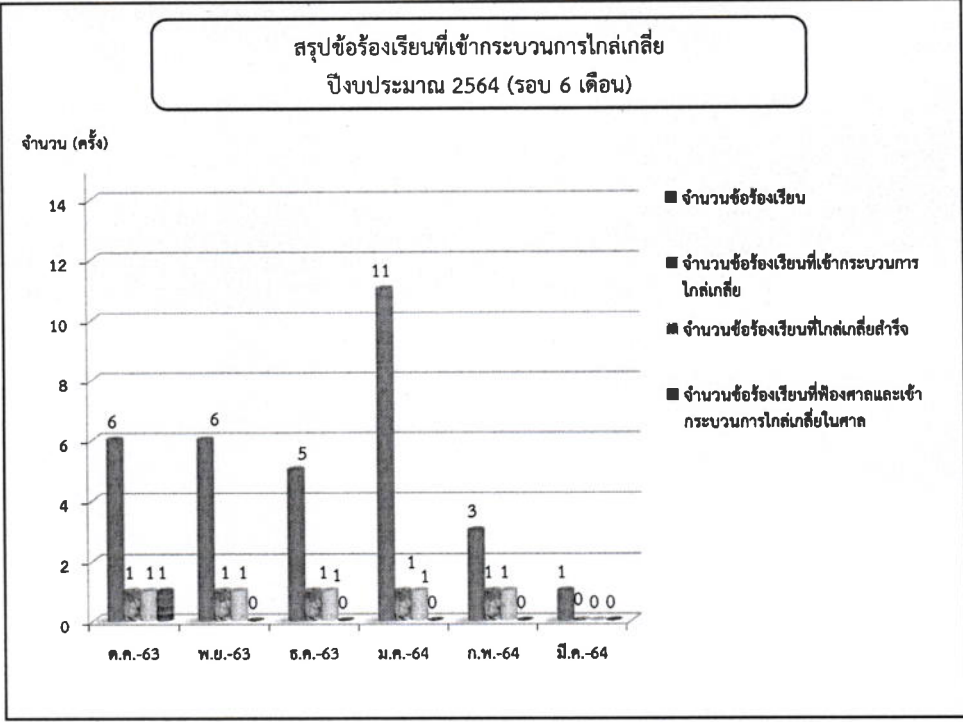
2) Case เด็กคลอดติดไหล่ ได้รับเงินเยียวยา 70,000 บาท

3) Case ภาวะหัวใจเต้นเร็วหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) ได้รับเงินเยียวยา 760,000 บาท

4) Case ทารกหัวเขี้ยวหลังคลอด ชาย NICU 1 ต่อมาทารกเสียชีวิต (อยู่ระหว่างพิจารณา ม.41) พิจารณา วันที่ 11 มี.ค.64

มูลค่าความเสียหายที่จ่าย  
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 6 เดือน)

รายละเอียด	ประเด็น	ช่วยเหลือ	จำนวนเงิน
ม.41 (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง / อปท.	- ผ่าตัดซ่อมแซมเข่าด้านขวา ต่อมาเครื่องมือแพทย์ได้พลาดไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขาด - เด็กคลอดติดไหล่ - ภาวะหัวใจเต้นเร็วหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) - สิ้นค่าอภิบาลในแล็บผู้ป่วย	-	50,000 70,000 760,000 20,000
เงินกองทุนประกันสังคม (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม	- ไม่มี	-	-
ค่ารักษาพยาบาล (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- ไม่มี	-	-
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	ผู้ป่วยหลังผ่าตัดคลอดผู้ป่วยมีปัญหาปวดสะโพกซ้ายขวา ลงขาซ้าย ร่วมกับอาการชา ทำให้ผู้ป่วยนอนรักษาตัวเป็นเวลานาน - เด็กคลอดติดไหล่ (กระดูกโพลารัวข้างขวาหัก)	- ค่าห้องพิเศษส่วนเกิน รวม 14 วัน - เงินเยียวยา	15,400 10,000



**สวัสดีค่ะ**



# บันทึกข้อความ

กรมงานบริหารทั่วไป  
เลขที่รับ 1781  
รับวันที่ 15 ส.ค. 64  
เวลา 13.52 น.

ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๔  
ที่.....อบ.๐๐๓๒.๑๐๒/๖๐.....วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง.....รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๖ เดือน) โดยแยกประเด็น ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้สรุปแหล่งที่มาข้อร้องเรียนและผลการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามเอกสารดังแนบ
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน
๓. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข
๔. เอกสารหลักฐานประกอบ ตามเอกสารดังแนบ

ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ต่อไป

เรียน ผอ.รพ.  
เพื่อโปรดทราบ  
และพิจารณา  
15 ส.ค. 64



(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)  
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

Handwritten signature and date



## ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ทางคณะกรรมการจะส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และรายงานข้อเท็จจริงให้ทราบ เพื่อนำมาประกอบพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น แต่บางหน่วยบริการไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ไม่สามารถแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบได้ทั้งหมดในเวลาที่กำหนด	- กำหนดวันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องรายงานกลับเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง
๒	ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดล่าช้า	- มีการแนะนำและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ โดยใช้คู่มือการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างถูกต้อง
๓	การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางแห่ง เพื่อติดตามข้อเท็จจริง มีความล่าช้า และขาดการติดตามจากผู้รับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ	- เมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง และขอเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับผู้ร้องได้ทันที