



บันทึกข้อความ



เลขที่รับ 5867
30 ส.ค. 2564
เวลา 09:52 น.

ส่วนราชการ งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙
ที่ อบ.๐๐๓๒.๑๐๒/๑๖๐ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑๒ 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

30 ส.ค. 2564

30/8/64

(นายประพทธี ธนกิจจารุ)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564

รายละเอียด	ประจำเดือน											
	ต.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. จำนวนข้อร้องเรียนเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ในชั้นศาล (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4. จำนวนเรื่องที่เรียกร้องค่าเสียหาย (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 ยุติโดยไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	
5.4 ยุติโดยต้องจ่ายค่าเสียหาย	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (ราย/บาท)												
6.1) ม.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)	-	-	-	-	-	-	-	-	1/19,699	-	-	
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	-	-	1/15,400	-	1/10,000	-	-	-	-	-	-	
7. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	

หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 3 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้รับรองทุกข้อมาทางคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรพ.สปส.

โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร ม.41 ด้วยตนเองที่ สสจ.อบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สปส.)

1) Case ผ่าตัดซ่อมแซมเข่าด้านขวา / เครื่องมือแพทย์ได้พลาตไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขนาด ได้รับเงินเยียวยา 50,000 บาท

2) Case เด็กคลอดติดไหล่ ได้รับเงินเยียวยา 70,000 บาท

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

4) Case ทารกตัวเขียวหลังคลอด ย้าย NICU 1 ต่อมาทารกเสียชีวิต **ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามพยาธิสภาพของโรค และการรักษาโรคเป็นไปตามมาตรฐานของการรักษา**

5) Case ผู้ป่วยมีอาการเหนื่อย อาเจียน เหงื่อออก ตัวเย็น ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต **ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามพยาธิสภาพของโรค และการรักษาโรคเป็นไปตามมาตรฐานของการรักษา**

6) Case ผู้ป่วยผ่าตัดลิ้นหัวใจ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิตในเวลาต่อมา ได้รับเงินเยียวยา 352,000 บาท

7) Case ตั้งครรภ์หลังจากการทำหมัน ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท

