



# 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 ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 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 ส.ค. 64

# สรุปผลการดำเนินงาน การเจรจาไกล่เกลี่ย

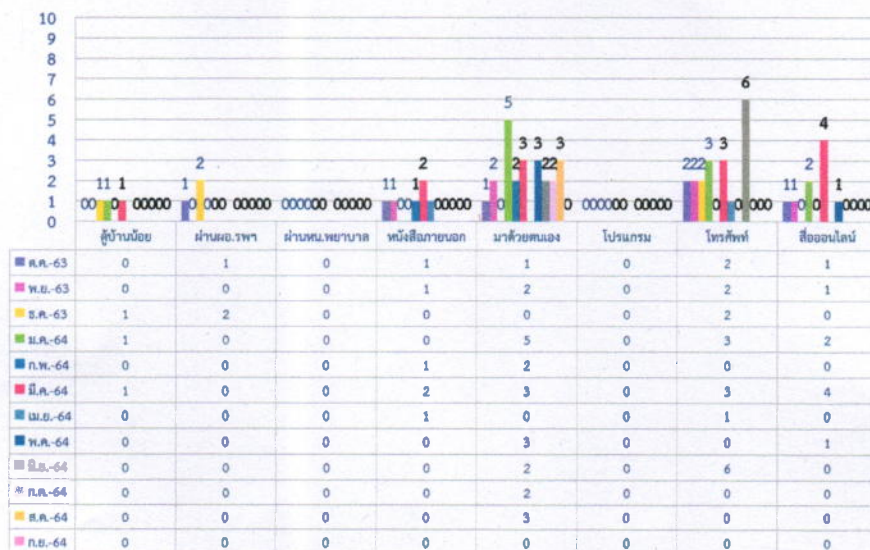
คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

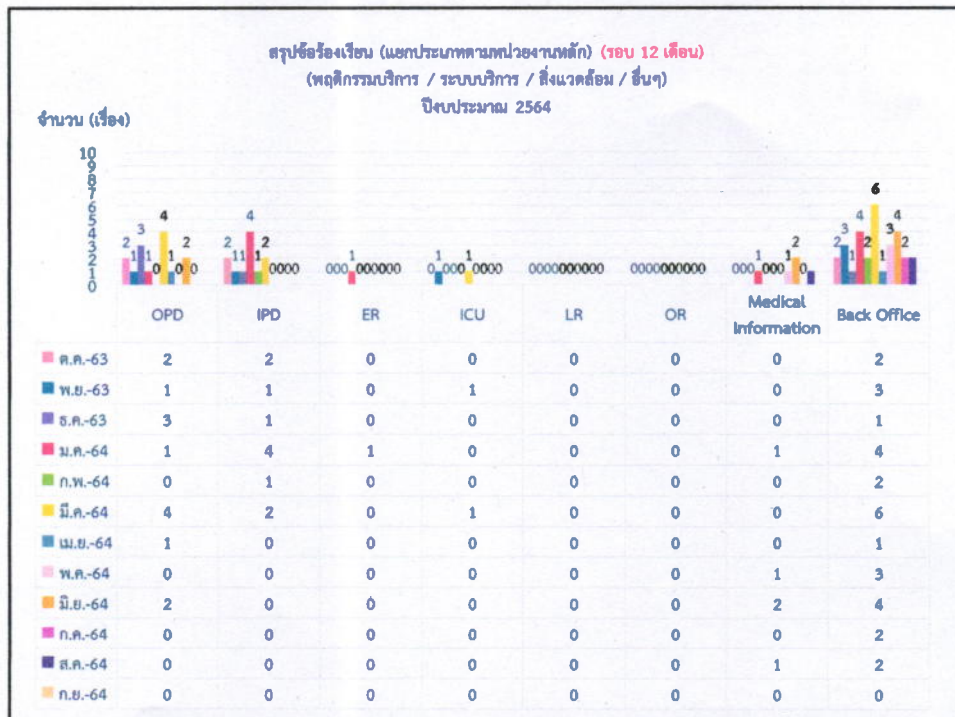
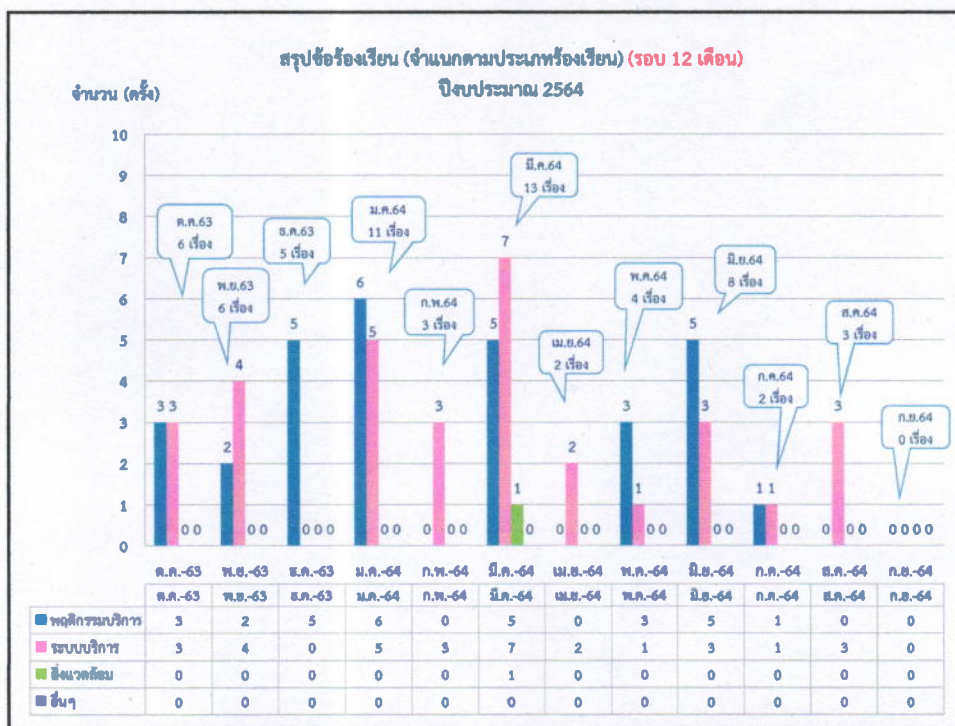
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี

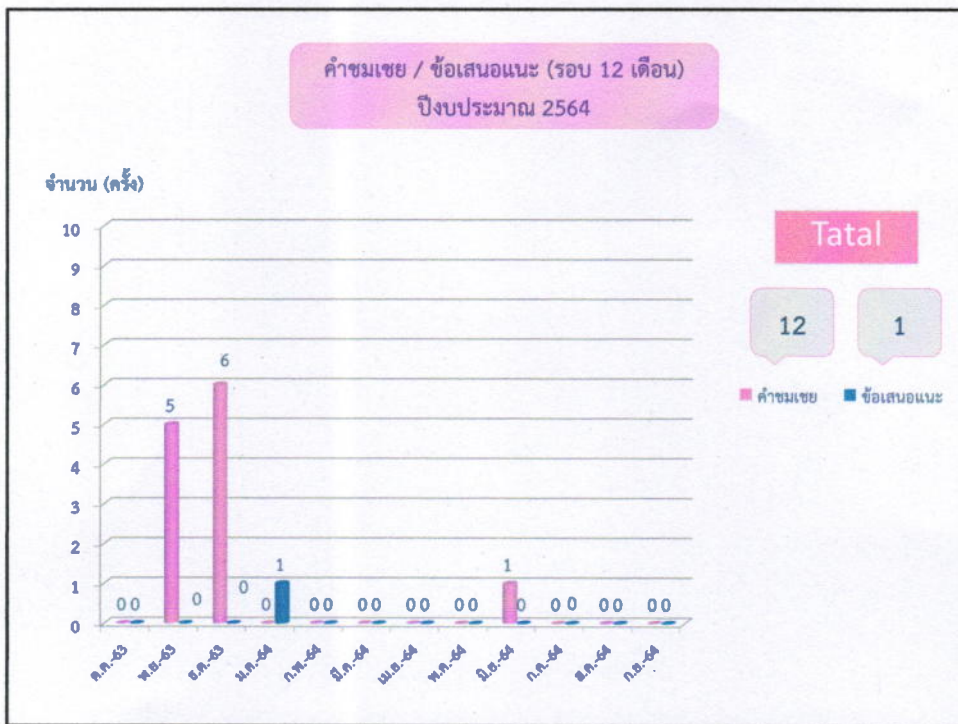
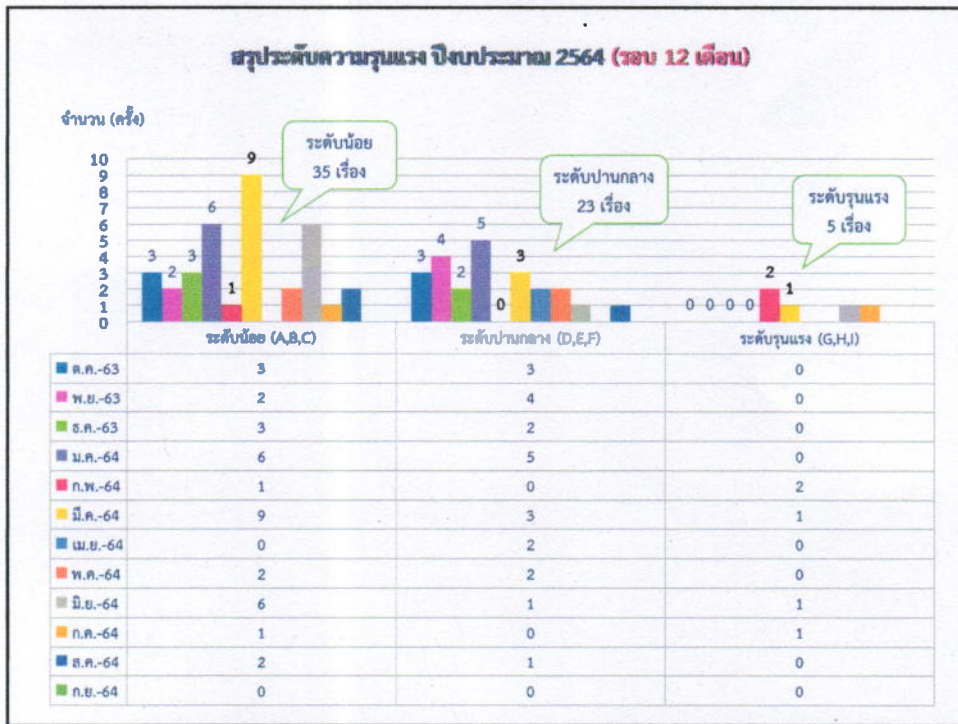
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

## สรุปแหล่งที่มาของข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

จำนวน (ครั้ง)







สรุปข้อร้องเรียนเข้ากระบวนการคณะกรรมการไต่ถาม งบประมาณ 2564

รายละเอียด	ปีงบประมาณ 2564
1. จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	63
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไต่ถาม (เรื่อง) <b>** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส</b>	8
3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ฟ้องศาลและเข้ากระบวนการไต่ถามในชั้นศาล (เรื่อง) <b>** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส</b>	1
4. จำนวนเรื่องที่เกี่ยวข้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	6
5. ผลการไต่ถาม (เรื่อง)	
5.1 ไต่ถามสำเร็จ	8
5.2 ไต่ถามไม่สำเร็จ	-
5.3 ผู้ดีโดยไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย	3
5.4 ผู้ดีโดยต้องจ่ายค่าเสียหาย	5
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (รวม/บาท)	
6.1) น.41 (สิทธิบัตรทอง)	8 / 1,282,000
6.2) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	1 / รอพิจารณา
6.2) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	1 / 19,699
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	2 / 25,400
7. อยู่ระหว่างดำเนินการไต่ถาม (เรื่อง)	2

หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไต่ถาม จำนวน 3 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ร้องทุกข์ผ่านทางคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรพ.สม. โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร น.41 ด้วยตนเองที่ สขจ.ตบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สข.)

- 1) Case นำคดีชดเชยเงินค่าเสียหาย /คดียื่นขอแพทย์ให้พลาซีไปฟ้องดำเนินคดีและในที่สุด ได้รับเงินเยียวยา 50,000 บาท
- 2) Case เกิดลอคคิลโหม ได้รับเงินเยียวยา 70,000 บาท
- 3) Case กวาทวีใจเดินวีรหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) ได้รับเงินเยียวยา 760,000 บาท
- 4) Case ทารกหัวเขี้ยวหลังคลอด ชาย NICU 1 ต่อมาทารกเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามทฤษฎีการแพทย์
- 5) Case ผู้ป่วยอาการเพนิส อาเจียน เจ็บออก คันคัน ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามทฤษฎีการแพทย์
- 6) Case คีตกรรพ/หลังจากทำหมัน ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท

สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564

รายละเอียด	ประจำเดือน											
	ค.พ.63	พ.ค.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. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไต่ถาม (เรื่อง) <b>** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส</b>	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	
3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ฟ้องศาลและเข้ากระบวนการไต่ถามในชั้นศาล (เรื่อง) <b>** ยกมาจากปี 63 = 1 เคส</b>	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4. จำนวนเรื่องที่เกี่ยวข้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	1	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	
5. ผลการไต่ถาม (เรื่อง)												
5.1 ไต่ถามสำเร็จ	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	
5.2 ไต่ถามไม่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5.3 ผู้ดีโดยไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	
5.4 ผู้ดีโดยต้องจ่ายค่าเสียหาย	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (รวม/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)	-	-	-	-	-	-	-	-	1/19,699	-	-	
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	-	-	1/15,400	-	1/10,000	-	-	-	-	-	-	
7. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	

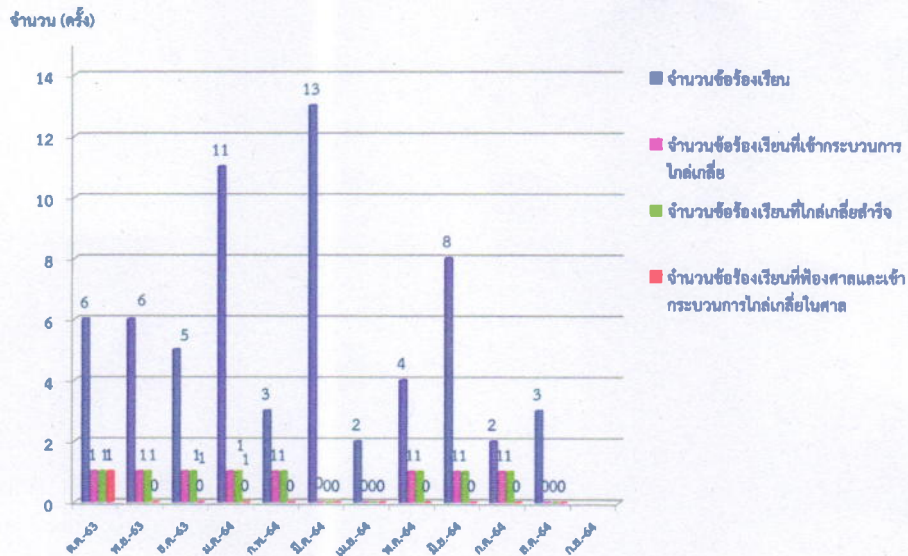
หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไต่ถาม จำนวน 3 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ร้องทุกข์ผ่านทางคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรพ.สม. โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร น.41 ด้วยตนเองที่ สขจ.ตบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สข.)

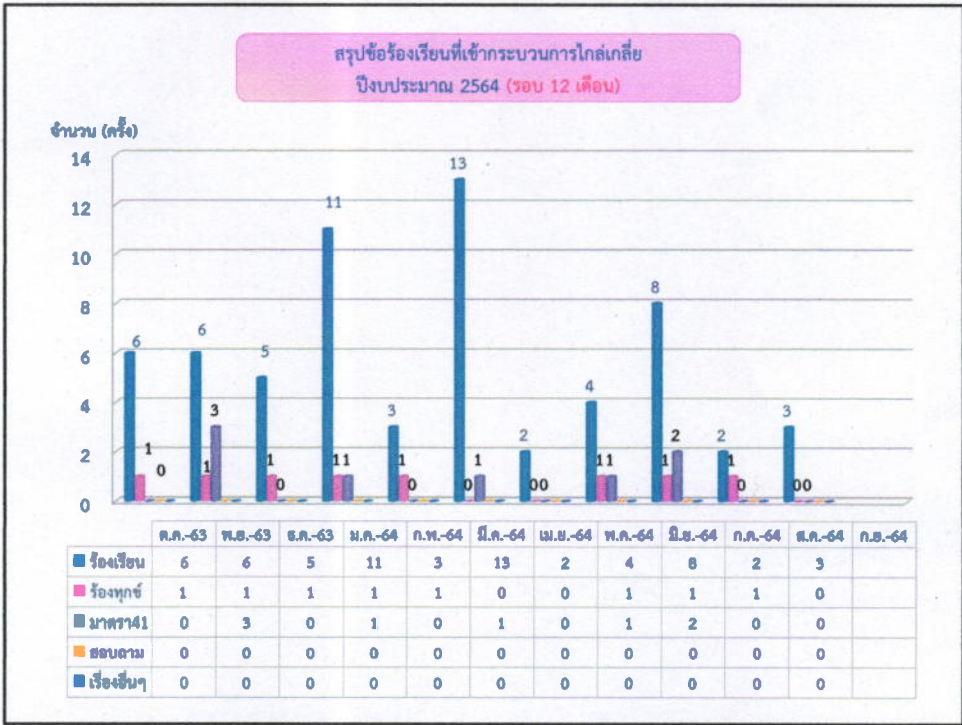
- 1) Case นำคดีชดเชยเงินค่าเสียหาย /คดียื่นขอแพทย์ให้พลาซีไปฟ้องดำเนินคดีและในที่สุด ได้รับเงินเยียวยา 50,000 บาท
- 2) Case เกิดลอคคิลโหม ได้รับเงินเยียวยา 70,000 บาท
- 3) Case กวาทวีใจเดินวีรหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) ได้รับเงินเยียวยา 760,000 บาท
- 4) Case ทารกหัวเขี้ยวหลังคลอด ชาย NICU 1 ต่อมาทารกเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามทฤษฎีการแพทย์ และการรักษาพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานของการรักษา
- 5) Case ผู้ป่วยอาการเพนิส อาเจียน เจ็บออก คันคัน ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ไม่ได้รับเงินเยียวยา เนื่องจากความเสียหายที่เป็นไปตามทฤษฎีการแพทย์ และการรักษาพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานของการรักษา
- 6) Case ผู้ป่วยอาการหัวเขี้ยว ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิตในวาระที่มาร ได้รับเงินเยียวยา 352,000 บาท
- 7) Case คีตกรรพ/หลังจากทำหมัน ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท

มูลค่าความเสียหายที่จ่าย  
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

รายละเอียด	ประเด็น	ช่วยเหลือ	จำนวนเงิน
ม.41 (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง / อปท.	- ผ่าตัดซ่อมแซมเข่าด้านขวา ต่อมาเครื่องมือแพทย์ ได้ผลขาดไปตัดถูกเส้นเลือดแดงใหญ่ขาด - เด็กคลอดติดไหล่ - กวาระหัวใจเต้นเร็วหลังคลอด (มารดาและบุตรเสียชีวิต) - สัมผัสก้อนใ้ภายในแผลผู้ป่วย - ผู้ป่วยผ่าตัดลิ้นหัวใจ ต่อมาเสียชีวิต - ตั้งครุภหลังจากการทำหมัน	-	50,000 70,000 760,000 20,000 352,000 30,000
เงินกองทุนประกันสังคม (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม	- ตั้งครุภหลังจากการทำหมัน	รอพิจารณา	-
ค่ารักษาพยาบาล (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- ตั้งครุภหลังจากการทำหมัน	- ค่ารักษาพยาบาล	19,699
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- ผู้ป่วยหลังผ่าตัดคลอดผู้ป่วยมีปัญหาปวดสะโพกซ้ายร้าวลงขาซ้าย ร่วมกับอาการชา ทำให้ผู้ป่วยนอนรักษาตัวเป็นเวลานาน	- ค่าห้องพิเศษส่วนเกินรวม 14 วัน	15,400
	- เด็กคลอดติดไหล่ (กระดูกโอบอราวีข้างขวาหัก)	- เงินเยียวยา	10,000

สรุปข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย  
ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)





สวัสดิ์ค่ะ