



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ.....โรงพยาบาลศรีนครินทร์.....

ที่ ศก.0033.003.17/92.....วันที่ 31 สิงหาคม 2566.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้บริบาลของเจ้าหน้าที่ในรอบ  
6 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2566 และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาล.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์

### 1. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัด  
ที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก  
ผู้รับบริบาล หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ  
มิชอบและต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

### 2. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้บริบาลของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่รับเรื่องไว้  
ดำเนินการ รอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2566 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2566 ปีงบประมาณ 2566  
( ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2566 ) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ เสร็จ	หมายเหตุ
1. การรักษาพยาบาล	5	-	5	
2. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	-	-	-	
3. ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	
4. ขอความช่วยเหลือ	6	-	6	
5. อื่นๆ	-	-	-	
สรุป	11	-	11	

กช

ตารางที่ 2 ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ในปี 2566 ของโรงพยาบาลศิครินทร์ สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	1	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	10	
จดหมายร้องเรียน	-	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล	-	
รวม	11	

จากตารางที่ 2 ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2566 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2566 ปีงบประมาณ 2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2566) สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลศิครินทร์ ได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / โซเชียล หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน 10 เรื่องและ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 1 เรื่อง

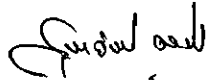
สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้ บริบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิครินทร์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่อง ที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ปีงบประมาณ 2566 สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	ผลการ ดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1.	เกิดความผิดพลาด ทางกรพยาบาลทำให้มารดาหลังคลอด แผลฝีเย็บฉีกขาด	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหาร รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์	-ดำเนินการ ช่วยเหลือตาม มาตรการ ม.41	กระบวนการและ ขั้นตอนการให้ บริบาลผู้ป่วย	-ทบทวนการให้ บริบาลที่ถูกต้อง และการให้ข้อมูล การบริบาลกับ ผู้ป่วยและญาติ

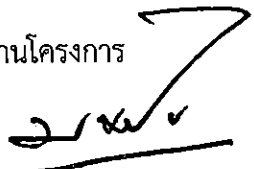
ลำดับ	เรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
2.	เกิดความผิดพลาดในการให้การพยาบาลทำให้ผู้ป่วยได้รับความสูญเสียต่ออวัยวะนี้วก้อย	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริบาลผู้ป่วย	-ทบทวน และพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริบาล
3.	ญาติผู้ป่วยอ้างว่าเกิดความเสียหายในการฉีดวัคซีน Covid -19	ขอความช่วยเหลือ	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	เกิดจากโรคประจำตัวของผู้ป่วยและการฉีดวัคซีนป้องกันโรค Covid -19	-
4.	ญาติผู้ป่วยอ้างว่าเกิดความเสียหายในการฉีดวัคซีน Covid -19	ขอความช่วยเหลือ	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	เกิดจากโรคประจำตัวของผู้ป่วยและการฉีดวัคซีนป้องกันโรค Covid -19	-
5.	ญาติผู้ป่วยอ้างว่าเกิดความเสียหายในการฉีดวัคซีน Covid -19	ขอความช่วยเหลือ	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	เกิดจากโรคประจำตัวของผู้ป่วยและการฉีดวัคซีนป้องกันโรค Covid -19	-
6.	ญาติผู้ป่วยอ้างว่าเกิดความเสียหายในการฉีดวัคซีน Covid -19	ขอความช่วยเหลือ	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	เกิดจากโรคประจำตัวของผู้ป่วยและการฉีดวัคซีนป้องกันโรค Covid -19	-
7.	ญาติผู้ป่วยอ้างว่าเกิดความเสียหายในการฉีดวัคซีน Covid -19	ขอความช่วยเหลือ	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	เกิดจากโรคประจำตัวและผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุ	-

ลำดับ	เรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
8.	เกิดความผิดพลาดในการให้การรักษาค่าทำให้ผู้ป่วยติดเชื้อที่ปอด	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริบาลผู้ป่วย	-ทบทวนและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริบาลผู้ป่วย
9.	เกิดความเสียหายทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตในการรักษาเนื่องจากการติดเชื้อ Covid -19 ในโรงพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริบาลผู้ป่วยกรณีการติดเชื้อ Covid - 19	-เข้าทำความเข้าใจตามมาตรฐานเพื่อป้องกันการแพร่กระจายโรคและทบทวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริบาลผู้ป่วยที่ติดเชื้อ Covid-19
10.	อ้างจากการเกิดความผิดพลาดในการให้การรักษาล่าช้า	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการช่วยเหลือตามมาตรา ม.41	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริบาลผู้ป่วย	-ทบทวนและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริบาลผู้ป่วย
11.	การขอความอนุเคราะห์ค่ารักษาพยาบาล	ขอความช่วยเหลือ	ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-ดำเนินการขอความอนุเคราะห์กองทุนพระเทพฯ	ผู้ป่วยมีฐานะยากจน	-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิครบุรี

  
(นางสุภาวิรีศมี ดวงใจ)

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ



(นายเมธี มวลโรสง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครบุรี

“ชื่อสัตย์ รู้หน้าที่ มีวินัย ใส่ใจบริการ”