




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่และหน่วยงานในสังกัด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่และ หน่วยงานในสังกัด	
<p>ชื่อกลุ่มงาน/หน่วยงาน : กลุ่มงานประกัน โรงพยาบาลจอมทอง วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔ หัวข้อ : หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) เผยแพร่รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปรอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔ และสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔</p> <p>Linkภายนอก : หมายเหตุ : โดยเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจอมทอง www.chomthonghospital.go.th</p>	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายณัฐวุฒิ ใจมชื่น) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสัมพันธ์ กองเงิน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายณัฐวุฒิ ใจมชื่น) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๔๔๔ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง จึงขออนุมัตินำเอกสารดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล www.chomthonghospital.go.th รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายณัฐวุฒิ ใจมชื่น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายสัมพันธ์ ก่องเงิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๓-มี.ค.-๖๔	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากอุบัติเหตุกรณี ขั้นตอนการรับยากลับบ้าน รอรับยานาน	ประสานผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบและ ดำเนินการแก้ไข	๘/๓/๒๕๖๔
๒	๕-มี.ค.-๖๔	จดหมาย	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากจดหมาย ไม่ได้ตรวจตามระบบบริการ เนื่องจากแพทย์เลือก ปฏิบัติ พยาบาลบอกผู้รับบริการ แพทย์เลือกตรวจ คนไข้เอง	แจ้งหัวหน้าองค์กรแพทย์และหัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล เพื่อปรับปรุงระบบบริการ	๑๐/๓/๒๕๖๔
๓	๙-มี.ค.-๖๔	Face book	สิ่งแวดล้อม	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียน Face book บริเวณที่นั่งหน้าห้องจ่ายยา ตึกสิริภูมิมีจุดเสียง เด็ก หรือผู้เฒ่าล่อ อาจพลัดตกลงไปถึงแก่ชีวิตได้ หากทำ ลูกกรงกันได้นำจะดี	จัดสร้างราวกันเรียวเรียบร้อยแล้ว	๑๙/๓/๒๕๖๔
๔	๑๕-มี.ค.-๖๔	Face book	พฤติกรรมบริการของ แพทย์	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียน Face book เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ คำพูด กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ รพ.จอมทอง หลายหน่วยงาน ไม่เหมาะสม กับการให้บริการ	นำเข้าคณะทำงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ. จอมทอง เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ รพ.จอมทอง	๒๒/๓/๒๕๖๔
๕	๑๙-มี.ค.-๖๔	Face book	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Face book เวลาเที่ยงห้องจ่ายยาและห้องการเงิน ควรจะมี นโยบายสับเปลี่ยนกันพักเที่ยง เพราะว่าเดินทางมาไกล	ประสานระบบการดูแลผู้ป่วย OPD/NCD หัวหน้าเภสัช รับผิดชอบดำเนินการ ห้องยา NCD เปลี่ยนเป็นพัก ๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น. แทน และจะประชาสัมพันธ์ แจ้งเหตุผลให้ผู้มารับ บริการ	๒๔/๓/๒๕๖๔
๖	๒๐-มี.ค.-๖๔	จดหมาย	พฤติกรรมบริการ	ระบบการให้บริการที่ ER ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนกับ ญาติและพฤติกรรมบริการ การใช้น้ำเสียง ไม่สนใจ และใส่ใจผู้ป่วย	นำเสนอองค์กรจริยธรรมพยาบาล เพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	๒๔/๓/๒๕๖๔

๗	๓๑-พ.ค.-๖๔	ผู้รับ ความ คิดเห็น	ระบบบริการ	ผู้ป่วยเป็นโรคหัวใจ ได้รับยาวาฟาริน มาตรวจเมื่อวันที่ ๒๕ ม.ค.๖๔ เจาะเลือดและหมอนัด ๓๑ พ.ค.๖๔ ได้มาเวลา ๐๖.๓๐ น. มาตรงเวลา รอจนถึงเวลา ๑๒.๐๐ น. ยังไม่ได้รับการดูแลรักษา จึงไม่พอใจเพราะรอนานเกินไป ระบบไร้ความกว้างขวาง จึงกลับบ้านไป	ประสานระบบบริการกับหัวหน้ากลุ่มงาน OPD เพื่อปรับระบบบริการที่เป็นระบบมากขึ้น	๒๘/๕/๒๕๖๔
๘	๒๕-มิ.ย.-๖๔	Face book	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยมาล้างแผล ที่ รพ.จอมทอง แต่ถูกเจ้าหน้าที่ พูดกับผู้ป่วยว่า รพ.ไม่ใช่เซเว่น ที่จะมาเวลาไหนก็ได้	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว	๓๐/๖/๒๕๖๔
๙	๗-ก.ค.-๖๔	Face book	พฤติกรรมบริการ	ผู้ร้องเรียนนำบุตรมาตรวจตามนัด ที่ทันตกรรม(ไม่ได้ นำเอกสารมาด้วย) จนท.ห้องบัตรบริการแบบไม่เต็มใจบริการ ผู้ร้องจึงได้ระบายใน FB ตัวเอง ต่อมา จนท.ห้องบัตรเข้าไปต่อว่า ใน Inbox FB ของผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พอใจและเข้าใจไม่ตรงกันทั้งสองฝ่าย	ทีมใกล้เคียงได้โทรติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและได้กล่าวขอโทษผู้ร้องและจะนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	๘/๗/๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๕ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมแนวทางแก้ไข้ปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจอมทอง ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างใด

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง จึงขออนุมัตินำเอกสารดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล www.chomthonghospital.go.th รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายณัฐวุฒิ ใจมชื่น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายสัมพันธ์ ก่องเงิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ที่	ข้อร้องเรียน	แนวทางแก้ไข
	ไม่มีข้อร้องเรียน	