



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว จังหวัดน่าน

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑/..... วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง.....รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปี งบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว

ด้วยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มารับบริการจึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปี งบประมาณ ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

เรื่องร้องเรียน	แนวทางแก้ไขปัญหา
๑. กรณีผู้มารับบริการผ่าตัดเพื่อคลอดบุตรแล้วทางโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว ได้ส่งต่อไปยังโรงพยาบาลน่านต่อมาได้เสียชีวิตที่โรงพยาบาลน่าน ในวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๙	- ทีมใกล้เคียงดูแล สร้างความเข้าใจและทาง สปสช. ตกลงจ่ายค่าชดเชยตาม ม.๔๑ จำนวน ๔๐๐,๐๐๐ บ. รพ. ช่วยเหลือค่านมลูก ๑ ปี และเปิดรับบริจาคของเครื่องใช้ช่วยเหลือสำหรับเด็ก
๒. ร้องเรียนพฤติกรรมส่วนบุคคล ๑ ราย	- ทีมกรรมการแก้ปัญหาความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงได้ทำความเข้าใจผู้ร้องเรียน สอบถามข้อเท็จจริง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๓. ข้อร้องเรียนจาก สปสช. เรื่องผู้มารับบริการล้างไตใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาฯ ชำซ้อน	- ทีมใกล้เคียงสอบถามรายละเอียดและได้ติดตามข้อมูลไปที่ สปสช. ทาง รพ. ชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน
๔. ข้อร้องเรียนจากการให้บริการ ๑๖๖๙ ออกให้บริการล่าช้า	- งาน ER ทบทวนการให้บริการ ๑๖๖๙ วันที่ได้รับร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจาก ER ย้ายไป OPD ทำให้การสื่อสารขัดข้อง จึงมีการปรับปรุงระบบให้รัดกุม
๕. ญาติคนไข้ร้องเรียนเรื่อง รอคิวที่ OPD นานและถูกตัดคิวไปช่วงบ่าย ผู้มารับบริการมาขอใบรีเฟอร์ ส่งตัวไปรักษา รพ.มหาราช	- หัวหน้างาน OPD และทีมใกล้เคียงให้ข้อมูลและรับทราบ นำแนวทางมาปรับปรุงการจัดคิว รวมไปถึงสื่อสารให้ผู้มารับบริการเข้าใจ
๖. ญาติคนไข้ร้องเรียนเรื่องไม่พึงพอใจในการรักษาพยาบาล	- ทีมใกล้เคียง ให้ข้อมูลการรักษา ทำความเข้าใจให้ถูกต้อง ญาติจึงไม่ติดใจเอาความ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจรรยาพร แก้วตา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

ก.ท

6/9/60