



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๕

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๑๙๐

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเผยแพร่ทาง
บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และให้รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเผยแพร่
ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามและอนุญาต

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาต




(นายันทวัช เมตตากุลพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลป่าน้ำร้อน

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
4 ก.พ.63	- ผู้ป่วยป่วยชื่อนางตี๋ม ปานทอง เข้าร้องเรียนต่อ สปสช. ว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลป่าน้ำร้อน วันที่ 30 ธ.ค.62 เวลา 13.45 น. ด้วยอาการหายใจเหนื่อย แสบทรวงอก วิงเวียนศีรษะ ใจสั่น น้ำท่วมปอดรีบไปรักษาในโรงพยาบาล โดยให้แต่ยาอย่างเฉยๆ ไม่ได้รับการรักษาอื่น	แพทย์	- จากการทบทวนเวชระเบียนผู้ป่วยและสอบถามข้อมูลจากทีมแพทย์และพยาบาลจากตึกผู้ป่วยในหญิง พบว่า ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาตามมาตรฐานจนอาการดีขึ้น เข้าเกณฑ์กลับบ้าน ได้จึงอนุญาตให้กลับบ้าน ขณะอยู่โรงพยาบาลสามผู้ป่วยเฝ้าอาการอยู่ตลอด และได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อแพทย์และพยาบาลได้ดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยวิธีฉีดยารักษาประเภทยาต่างๆ ในแต่ละวัน สามผู้ป่วยไม่รู้สึกมีอาการผิดปกติใดๆ อาจประเมินได้ว่ามีข้อสงสัยบางประการแต่ไม่กล้าซักถามหรือถามไม่ถูก ทำให้ญาติที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งเป็นผู้ร้องเรียนที่ สปสช. ไม่ทราบกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วยจากโรงพยาบาลป่าน้ำร้อน
			การพัฒนา ต้องมีการให้ข้อมูลการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยและญาติในทุกขั้นตอนการรักษาและสอบถามว่ามีข้อสงสัยใดๆ หรือไม่ในทุกๆ วันที่ผู้ป่วยอยู่โรงพยาบาล
13 ก.พ.63	- ผู้รับบริการมาขอใบส่งตัวไปรักษาต่อแต่หนึ่งรอนาน 1 ชม. 20 นาที เพราะพยาบาลหยาบคายเอกสารให้ล่าช้า ทั้งที่เตรียมไว้แล้ว	ผู้ป่วยนอก	- พยาบาลผู้รับร้องเรียนการกิจอื่น ๆ ที่เร่งด่วน คือดูแลผู้ป่วยที่ต้องเตรียมส่งต่อ จึงยังไม่จัดเตรียมใบส่งตัวให้ผู้รับรายนี้
			การพัฒนา
			1. ถ้าติดภารกิจเร่งด่วน ให้แจ้งแก่ผู้ป่วยหรือโทรประสานงานการนัดและระยะเวลารอดคอย
			2. ประสานเพื่อนร่วมงานช่วยทำให้ ถ้าคิดว่าล่าช้ามาก

วันที่	ชื่อเรื่องเรียน/เรื่องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
13 ก.พ.63	- ผู้ป่วยชาวแกมพูชามาคลอดบุตร ร้องเรียนว่าพยาบาล พุดจา ไม่ได้เชิงดูถูกเชื้อชาติ	ห้องคลอด	- ทบทวนพฤติกรรมบริการแก่พยาบาลแผนกห้องคลอด พบว่ามีเจตนาพูดเล่น โดยนึกไม่ถึงว่าจะทำให้ผู้ป่วยกระแทกกระเทือนใจ จึงต้องปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้ยึดหลักมาตรฐานพฤติกรรมบริการ พุดจาสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ งดการพูดเล่นลึกลับตนเอง ขณะปฏิบัติงาน
9 มี.ค.63	- พยาบาล, ผู้ช่วยชุดเหลืองบางคนชอบใช้ถ้อยคำกับคนไข้ ที่เป็นคนจน แต่พูดติดกับคนรวย คนไข้รู้สึกน้อยใจ	แผนก NCD	- หัวหน้างานจัดประชุมทีมพยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรม บริการ และประเมินผล โดยการสังเกต กระบวนการดูแลผู้ป่วยในคลินิก
7 เม.ย.63	- ร้องเรียนผู้ช่วยเหลือคนไข้ตึกผู้ป่วยในหญิงว่า พุดจา ไม่ไพเราะ ชอบเรียกตัวเองว่าหมอ	แผนกผู้ป่วยในหญิง	- หัวหน้างานทบทวนพฤติกรรมบริการกับผู้ช่วยเหลือคนไข้จำนวน 4 คน และสังเกต พฤติกรรมการดูแลผู้ป่วย
9 เม.ย.63	- ร้องเรียนพยาบาล ER ว่า พุดจา ไม่ดี ผู้ป่วยปวดศีรษะขอยา แก้ปวด แต่พยาบาลบอกว่าผู้ป่วยว่าวนาย (ขณะนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉิน)	แผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	- หัวหน้างานทบทวนเหตุการณ์กับพยาบาลผู้ถูกร้องเรียน ตำว่ากำลังมีผู้ป่วยวิกฤตเข้ามา พอดดีและผู้ช่วยคนนี้น่าขอยา จึงบอกผู้ป่วยว่ากำลังว่าวนายจะดูแลผู้ป่วยหนัก โดยไม่รู้ตัวว่าทำให้คนไข้เข้าใจผิด หลังจากนั้นทราบว่ามีข้อร้องเรียนจึงโทรไปหาคนไข้ และขอโทษที่ทำให้ไม่พอใจ ผู้ป่วยเข้าใจและพูดคุยกันดีแล้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
ตามประกาศโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๓ หัวข้อ : การกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของชมรมจริยธรรมโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ประจำปี ๒๕๖๓</p> <p>รายละเอียดข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none"> รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ประจำปี ๒๕๖๓ ไตรมาส ๔ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของชมรมจริยธรรมโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ประจำปี ๒๕๖๓ ไตรมาส ๔ 	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายันทวัช เมตตากุลพิทักษ์) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายณัฐวุฒิ สราภิรมย์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	