



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๘๙๒๙

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือน กันยายน ๒๕๖๓ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๖ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ข้อร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง พร้อมทั้งได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกระเกตต์ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายนันทวัช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.,โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๘๙๓๐

วันที่ ๑๕ ธันวาคม 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 - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเผยแพร่
ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามและอนุญาต

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาต

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
4 ก.พ.63	- ญาติผู้ป่วยชื่อนางคิม ปานทอง เข้าร้องเรียนต่อ สปสช.	แพทย์	- จากการทบทวนเวชระเบียนผู้ป่วยและสอบถามข้อมูลจากทีมแพทย์และพยาบาลจากตึก
	ว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน วันที่	ตึกผู้ป่วยในหญิง	ผู้ป่วยในหญิง พบว่า ผู้ป่วยรับการตรวจรักษาตามมาตรฐานจนอาการดีขึ้น เข้าเกณฑ์กลับบ้าน
	30 ธ.ค.62 เวลา 13.45 น. ด้วยอาการหายใจเหนื่อย แพทย์		ไปพักที่บ้านได้จึงอนุญาตให้กลับบ้าน ขณะอยู่โรงพยาบาลมีสามีผู้ป่วยเฝ้าอาการอยู่ตลอด
	วินิจฉัยมีภาวะไตวาย น้ำท่วมปอดรับไว้รักษาในโรงพยาบาล		และรับรู้การดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อแพทย์และพยาบาลได้ดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยยาฉีด
	โดยให้แคทยาอย่างเดียวไม่ได้รับการรักษาอื่น		ยารับประทานต่าง ๆ ในแต่ละวัน สามีผู้ป่วยไม่ได้ซักถามข้อมูลใดๆ อาจประเมินได้ว่ามี
			ข้อสงสัยบางประการแต่ไม่กล้าซักถามหรือถามไม่ถูก ทำให้ญาติที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งเป็น
			ผู้ร้องเรียนที่ สปสช. ไม่ทราบกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วยจากโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
			การพัฒนา ต้องมีการให้ข้อมูลการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยแลญาติในทุกขั้นตอนการรักษาและ
			สอบถามว่ามีข้อสงสัยใด ๆ หรือไม่ในทุก ๆ วันที่ผู้ป่วยอยู่โรงพยาบาล
13 ก.พ.63	- ผู้รับบริการมาขอใบส่งตัวไปรักษาต่อแต่นั่งรอนาน 1 ชม.	ผู้ป่วยนอก	- พยาบาลผู้รับเรื่องมีภารกิจอื่น ๆ ที่เร่งด่วน คือดูแลผู้ป่วยที่ต้องเตรียมส่งต่อ จึงยังไม่ได้
	20 นาที เพราะพยาบาลหิบบอกสารให้ล่าช้า ทั้งที่เตรียม		จัดเตรียมใบส่งตัวให้ผู้ป่วยรายนี้
	ไว้แล้ว		การพัฒนา
			1. ถ้าติดภารกิจเร่งด่วนให้แจ้งแก่ผู้ป่วยที่รอทราบสถานการณ์และระยะเวลารอดคอย
			2. ประสานเพื่อนร่วมงานช่วยทำให้ ถ้าคิดว่าจะล่าช้ามาก

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
13 ก.พ.63	- ผู้ป่วยชาวแกมพูชามาคลอดบุตร ร้องเรียนว่าพยาบาล พูจจาไม่ตั้งใจดูแลเชื้อชาติ	ห้องคลอด	- ทบทวนพฤติกรรมบริการแก่พยาบาลแผนกห้องคลอด พบว่ามีเจตนาพูดเล่นโดยนัยไม่ถึงว่าจะทำให้ผู้ป่วยกระทบกระเทือนใจ จึงต้องปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้ยึดหลักมาตรฐานพฤติกรรมบริการ พูจจาสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ งดการพูดเล่นตลกคะนอง ขณะปฏิบัติงาน
9 มี.ค.63	- พยาบาล, ผู้ช่วยพูดเหลืองบางคนชอบใช้อารมณ์กับคนไข้ ที่เป็นคนจน แต่พูดกับคนรวย คนไข้รู้สึกน้อยใจ - ชม พยาบาลชื่อสุธาวัฒน์ แผนกโรคไม่ติดคอเรือริงว่าพูดจาดีมาก คนไข้รัก สัมกับเป็นคนเรียนสูง ชุ่มเทากับคนไข้	แผนก NCD	- หัวหน้างานจัดประชุมทีมพยาบาลและผู้ช่วยเหลืองคนไข้ ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรมบริการ และประเมินผลโดยการสังเกต กระบวนการดูแลผู้ป่วยในคลินิก
7 เม.ย.63	- ร้องเรียนผู้ช่วยเหลืองคนไข้ดึกผู้ป่วยในหญิงว่าพูจจาไม่ไพเราะ ชอบเรียกดตัวเองว่าหมอ - ส่วนหมอและพยาบาลดี	แผนกผู้ป่วยใน หญิง	- หัวหน้างานทบทวนพฤติกรรมบริการกับผู้ช่วยเหลืองคนไข้จำนวน 4 คน และสังเกตพฤติกรรมกรรมการดูแลผู้ป่วย
9 เม.ย.63	- ร้องเรียนพยาบาล ER ว่าพูจจาไม่ตั้งใจ ผู้ป่วยปวดศีรษะขอยาแก้ปวด แต่พยาบาลบอกว่าผู้ป่วยว่าุ่นวาย (ขณะนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉิน)	แผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	- หัวหน้างานทบทวนเหตุการณ์กับพยาบาลผู้ถูกร้องเรียน เล่าว่ากำลังมีผู้ป่วยวิกฤตเข้ามาพอดีและผู้ป่วยคนนี้อาเจา จึงบอกผู้ป่วยว่ากำลังว่าุ่นวายจะดูแลผู้ป่วยหนัก โดยไม่รู้ตัวว่าทำให้คนไข้เข้าใจผิด หลังจากทราบว่ามีข้อร้องเรียนจึงโทรไปหาคนไข้ และขอโทษที่ทำให้ไม่พอใจ ผู้ป่วยเข้าใจและพูดคุยกันดีแล้ว

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
13 ก.พ. 63	- ผู้ป่วยชาวแกมพูชามาคลอดบุตร ร้องเรียนว่าพยาบาล พูจจาไม่ตั้งใจดููกเชื้อชาติ	ห้องคลอด	- ทบทวนพฤติกรรมบริการแก่พยาบาลแผนกห้องคลอด พบว่ามีเจตนาพูดเล่นโดยนัย ไม่ถึงว่าจะทำให้ผู้ป่วยกระทบกระเทือนใจ จึงต้องปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้ยึดหลัก มาตรฐานพฤติกรรมบริการ พูจจาสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ งดการพูดเล่นตีกะตบของ ขณะปฏิบัติงาน
9 มี.ค. 63	- พยาบาล ผู้ช่วยดูแลห้องบางคนชอบใช้อารมณ์กับคนไข้ ที่เป็นคนจน แต่พูดดีกับคนรวย คนไข้รู้สึกน้อยใจ - ชม พยาบาลชื่อสุธาวิรัตน์ แผนกโรคไม่ติดต่อเรื้อรังว่าพูดจาดีมาก คนไข้รัก สวมกับเป็นคนเรียนสูง พุ่มเทากับคนไข้	แผนก NCD	- หัวหน้างานจัดประชุมทีมพยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรม บริการ และประเมินผลโดยการสังเกต กระบวนการดูแลผู้ป่วยในคลินิก
7 เม.ย. 63	- ร้องเรียนผู้ช่วยเหลือคนไข้ดีที่ผู้ป่วยในหญิงว่าพูจจา ไม่ไพเราะ ชอบเรียกดัวเองว่าหมอ - ส่วนหมอและพยาบาลดี	แผนกผู้ป่วยใน หญิง	- หัวหน้างานทบทวนพฤติกรรมบริการกับผู้ช่วยเหลือคนไข้จำนวน 4 คน และสังเกต พฤติกรรมการดูแลผู้ป่วย
9 เม.ย. 63	- ร้องเรียนพยาบาล ER ว่าพูจจาไม่ดี ผู้ป่วยปวดศีรษะขอยา แก้ปวด แต่พยาบาลต่อว่าผู้ป่วยว่า รุนแรง (ขณะนั้นมีผู้ป่วย ชุกเดิน)	แผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	- หัวหน้างานทบทวนเหตุการณ์กับพยาบาลผู้ถูกร้องเรียน เต่าว่ากำลังมีผู้ป่วยวิกฤตเข้ามา พอดีและผู้ป่วยคนนั้นมาขอยา จึงบอกผู้ป่วยว่ากำลัง รุนแรงจะดูแลผู้ป่วยหนัก โดยไม่รู้ตัวว่าทำ ให้คนไข้เข้าใจผิด หลังจากทราบว่ามีข้อร้องเรียนจึงโทรไปหาคนไข้ และขอโทษที่ทำให้ ไม่พอใจ ผู้ป่วยเข้าใจและพูดคุยกันดีแล้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
ตามประกาศโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : คู่มือและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑ ปี (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

๒.บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รอบ ๑ ปี (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายฉันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐวุฒิ สราภิรมย์)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓