



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย สุขจังหวัดมหาสารคาม

ที่ มค. ๐๐๓๓.๓๐๑ ๐๒/พิเศษ

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

ตามที่โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นช่องทางในการรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย และได้ทำการรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จึงขอรายงานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เมษายน ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๕) รายละเอียดตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ที่หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัยต่อไป

(นายพิทักษ์ साแก้ว)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

(นายกัมพล เอี้ยวเกื้อกุล)

(นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม))

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕ 19๕๕ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๕ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2564 – สิงหาคม 2565 ปีงบประมาณ 2565

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
27 ตค.64	คุณภาพบริการ (ม.41)	ได้รับความเสียหายจากการ รักษาผ่าตัดนิ้วในถุงน้ำดีด้วย กล้อง ทำให้ต้องใช้เวลารักษา เป็นเวลานาน 44 วัน	1.ทีมรักษาทบทวน กระบวนการรักษา 2.ยื่นขอชดเชย ม.41	ภายใน 15 วัน
10 ธค.64	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโพสดีในเพจ ชุมชน คนพยัคฆ์ เนื้อหาพูด จนท. แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินพูดจาเย้ย ปิดไฟนอน	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงาน ทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแล พฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 5 วัน
13 มค.65	ระบบบริการ	จากตุ้รับเรื่องร้องเรียนตึกเด็ก ผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่หก โมงเช้า ได้เข้ารับการรักษ บายโมงกว่า อยากให้แก้ไข การบริการให้เร็วขึ้น การ สื่อสารกับผู้ป่วยให้ชัดเจน คนไข้สับสน จึงทำให้ใช้ เวลานาน	1.แจ้งหัวหน้างานตึกเด็กเพื่อ อธิบายสื่อสารกับผู้ป่วย เพิ่มเติม	ทันที
8 กพ.65	ระบบบริการ พฤติกรรมบริการ	จากหนังสือร้องเรียน พี่สาวผู้ป่วยยื่นเอง ผู้ป่วยมีอาการคุกคามจะทำ ร้ายครอบครัว หลังเสพยาเสพ ติด ญาติปรึกษาแนวทางรักษ มา ที่ รพ.และได้รับคำแนะนำ จึงได้ขอความช่วยเหลือจาก ปลัดฝ่ายปกครองเพื่อควบคุม ตัวผู้ป่วยมา รพ.โดยให้ไป แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินตาม คำแนะนำ เพื่อจะได้ส่งต่อไป บำบัดรักษาต่อไป แต่เมื่อนำ ผู้ป่วยมาถึง แผนกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ให้ไป OPD แต่เมื่อไป แผนก OPD ก็แจ้งว่าเป็นคนไข้ ER คนไข้จึงต้องรออยู่ข้างเป็น เวลาเกือบ 1 ชั่วโมง คนไข้จึง หนีกลับบ้าน ญาติไม่สามารถ	1.งานร้องเรียน ประสาน ผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมแก้ปัญหา ประกอบด้วยงานจิตเวช/งาน ยาเสพติด /ER / OPD 2.ผู้เกี่ยวข้องช่วยประสาน ฝ่ายปกครองเพื่อขอให้ช่วยนำ ผู้ป่วยกลับเข้าสู่กระบวนการ รักษาอีกครั้ง	ทันที

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
		ทำอะไรได้ จึงขอให้ รพ ปรับปรุงระบบการดูแลผู้ป่วย กลุ่มนี้ เพราะเมื่อนำผู้ป่วย มาถึง รพ.แล้วน่าจะมีแนวทาง รับไว้ที่ชัดเจน การนำผู้ป่วยมา รพ.ก็ลำบาก ต้องอาศัยฝ่าย ปกครองนำส่ง และได้ปรึกษา แนวทางการนำส่งจากแผนก จิตเวชของ รพ.มาก่อนถึง แนวทางปฏิบัติ แต่เมื่อมาถึง ไม่ได้เป็นตามที่แจ้ง		
4 เมย.65	คุณภาพบริการ (ม.41)	เสียชีวิตจากภาวะมีเลือดออก ในปอด หลังคลอด 1 วัน	1.ทีมรักษาทบทวน กระบวนการรักษา 2.ยื่นชดเชย ม.41	ภายใน 15 วัน
5 มิย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการยื่นหนังสือ ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เรื่องพยาบาลแผนก ER พฤติกรรมบริการไม่ดี	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลทราบ เพื่อช่วยกำกับ ดูแลพฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 3 วัน
6 มิย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโทรศัพท์ร้องเรียน กรณีญาติมารับบริการที่ห้อง ER เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ ไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลทราบ เพื่อช่วยกำกับ ดูแลพฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 3 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
19กค.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโพสต์เฟสบุ๊คและแท็กมาที่ FB โรงพยาบาลเพื่อแจ้งให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบถึงพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้อง ER ที่ไม่เหมาะสม	1.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลทราบ เพื่อสอบข้อเท็จจริง และช่วยกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของบุคลากร 2.เรียนแจ้งผู้อำนวยการเพื่อทราบและพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน 3.ทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน	ทันที
21 กค.65	ระบบบริการ	ญาติถามมาใน Inbox FB รพ. กรณีผู้ป่วยตีกอล์ฟ รอกลับบ้านแต่ไม่มีเตียงนอน ผู้ป่วยต้องนอนรอที่ระเบียงตั้งแต่ 09.00-16.00 น.	1.แจ้งหัวหน้างานตีกอล์ฟกรรมเพื่อสอบข้อเท็จจริงและแก้ปัญหา 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเพื่อควบคุมกำกับการแก้ปัญหา 3.ตีกอล์ฟกรรมทบทวนระบบจากเหตุการณ์ดังกล่าว	ทันที
16 สค.65	ระบบบริการ	ผู้ป่วยโพสต์ทางเพจ รพ.เรื่องขอแนะนำห้องพิเศษที่รีโนเวทใหม่ ห้องไม่สะอาด ของใช้ผู้ป่วย ผ้าห่ม ผ้าปู เก้าอี้ และไม่มีหมอนให้ผู้ป่วย	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเพื่อรับทราบปัญหาและแก้ปัญหาเบื้องต้น 2.ผู้อำนวยการเชิญผู้เกี่ยวข้องทบทวนเพื่อปรับปรุงการบริการของห้องพิเศษที่ รีโนเวทใหม่ตีกอล์ฟกรรมและศัลยกรรม	ทันที 2 วัน
21 สค.65	คุณภาพบริการ	แม่ผู้ป่วยโทรแจ้งฝ่ายทันตกรรม เรื่องบุตรชายอายุ 6 ขวบ มีอาการอาเจียน ไม่ถ่ายหลังทำฟัน 5 วัน (ทำฟัน 4 สค.65) และแจ้งว่าเด็กกลืนสำลีจากการทำฟัน กรณี รพ. ออกหน่วยบริการที่ รร. เมื่อ 10 วันที่ผ่านมา ทำให้เด็กมีปัญหาดังกล่าว ผู้ปกครองไม่พอใจที่ไม่ได้รับแจ้งว่าเด็กกลืนสำลี และเมื่อผู้ปกครองโทรแจ้ง จนท.ทันตกรรมในวันที่เด็กมารักษาที่ รพ. จนท.ทันตกรรมที่ทำฟันเด็กพูดจาไม่สุภาพ	1.ฝ่ายทันตกรรมแจ้งศูนย์ร้องเรียน และรายงานผู้อำนวยการ 2.ผู้เกี่ยวข้องทบทวนการดูแลผู้ป่วย ทุกกระบวนการ ทั้งระบบการทำฟันในเด็กนักเรียน การวินิจฉัย รักษาผู้ป่วยเด็กที่มาด้วยอาการปวดท้อง	1 วัน 5 วัน



ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย
ถ.นตจรัส ต.ปะหลาน
อ.พัยคณภูมิพิสัย มค.๔๔๑๑๐

๒๐ กรกฎาคม พ.ศ ๒๕๖๕

เรื่อง ตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณชลิตา ทองประสม

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ () ด้วยตนเอง
(/) อื่นๆ โปสต์ทางเฟสบุ๊ค
ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน นั้น

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องทั่วไป
เลขที่ ๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

(/) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย และได้มอบหมาย
ให้ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ซึ่งจากการสอบสวนข้อเท็จจริงแล้ว เบื้องต้นได้
ตักเตือนบุคลากรดังกล่าวตามแนวทางของหน่วยงาน และมอบหมายให้หน่วยงานบริการผู้ป่วยจัดทำแนวทางในการ
ปฏิบัติ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าว

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกำพล เอี่ยมเกื้อกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๔๓-๗๙๑๕๖๙

๐๔๓-๗๙๑๓๘๑ ต่อ ๑๐๘



บันทึกข้อความ

เลข 7/5

โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย	
วันที่ ๒๓ / ๒๕๕๕	ที่ ๑๕ / ส.ค. ๒๕๕๕
๑๖.๓	

ส่วนราชการ ตึกศัลยกรรม โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย โทร.๐ ๔๓๗๙ ๑๓๘๑ ต่อ ๘๐๘

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๑๖/ ๘๓

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ส่งรายงานการทบทวนข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

ด้วยตึกศัลยกรรมได้ดำเนินการทบทวนข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ ประเด็นเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดกับญาติผู้ป่วยไม่เหมาะสมและการย้ายเตียงผู้ป่วย เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงขอส่งขอรายงานการทบทวนข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☒ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นควร

นางสุจิต บุปผาเต

(นางสุจิต บุปผาเต)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าตึกศัลยกรรม

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ ๑๖/๐๘/๕๕
เรียน ผอ. รพ.พัคภูมิพิสัย
เรื่อง ส่งรายงานการทบทวนข้อร้องเรียน
และได้อธิบายผลการทบทวนไว้แล้ว
พร้อมแนบเอกสารแนบ
(นางสุจิต บุปผาเต)

ส่วนหน้าพยาบาล(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

นาย กัมพล เอี่ยมเกื้อกุล
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

(นาย กัมพล เอี่ยมเกื้อกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย



ทบทวนข้อร้องเรียน

วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐-๑๓.๓๐ น. ที่ตึกศัลยกรรม

ผู้เข้าร่วมประชุม

- ๑.นางสุดใจ บุปผาทาเต พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๒.นางสุภาวดี แก้วตา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๓.นางอุมาพร คาสมบัติ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๔.นางปิยะพร แพนล้นฟ้า พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๕.นางสุภาภรณ์ พยัคฆ์วรกุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๖.นางสุรัสสา ศรีโคตร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๗.นางสุขวจี หาได้ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๘.นางนันติธยา อามาศย์เสนา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- ๙.นางสุภัทรา โพธิ์ดี พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
- ๑๐.นส.อรกนก ศิลาเลิศ พยาบาลวิชาชีพ
- ๑๑.นางสาวกมลรัตน์ อรุณศรี พยาบาลวิชาชีพ
- ๑๒.นางสาวปวีณา นราวงษ์ ผู้ช่วยเหลือคนไข้
- ๑๓.นส.สุภาวดี นามพิลา ผู้ช่วยเหลือคนไข้
- ๑๔.นส.ปิยะวรรณ ฤทธินอก ผู้ช่วยเหลือคนไข้

ข้อร้องเรียน

ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากงานประกันสุขภาพ โดยญาติผู้ป่วยโพสทาง Face book รพ.พยัคฆภูมิพิสัย วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น. พร้อมกับถ่ายรูปผู้ป่วยนอนที่ระเบียงหน้าต่างข้อความที่เขียนดังนี้” รบกวนสอบถามเรื่องผู้ป่วยถ้ายังไม่ได้กลับ ต้องให้มานั่งรอนำระเบียงทั้งวัน เพื่อจะกลับบ้านไหมคะ พอดีฉันต้องรอนำระเบียงตึกศัลยกรรมตั้งแต่เวลา ๙.๐๐ น. ณ ตอนนี้อยู่เวลา ๑๖.๐๐ น.แล้วคะ เรื่องรอรอได้คะ แต่หัวหน้าเวรพยาบาลไล่กับหมุกกับหมา ผนตกด้วยวันนี้ ผากด้วยนะคะ อย่าให้ปัญหาที่เจอเป็นเรื่องเล็กๆของท่านนะคะ ขอบคุณคะ”

จากการสอบถามเหตุการณ์ข้างต้นในเวรเช้าวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ยอดผู้ป่วยยกมา ๒๖ คน รับใหม่ ๒ คน ผู้ป่วยผ่าตัดในเวร ๔ คน อัตรากำลังพยาบาลเวรเช้า ๕ คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ๑ คน ในช่วงเช้ามียาพยาบาล ๑ คน ไปช่วยบริการฉีดยาฉีดวัคซีนโควิดที่ชั้น ๒ (ตึกศัลยกรรม มีเตียงสามมียุ ๒๔ เตียง ห้องแยก ๒ เตียงมีผู้ป่วยโควิด ๑ คน ห้องพิเศษกำลังปรับปรุง) เวลา ๐๙.๐๐ น.มีผู้ป่วยรับใหม่ที่จะมานอนรพ.ที่จำเป็นต้องสังเกตอาการอยู่ใกล้พยาบาล สมาชิกทีมจึงได้ไปแจ้งผู้ป่วยซึ่งนอนที่เตียง ๑๖ ว่าขออนุญาตให้ผู้ป่วยไปนอนรอที่ระเบียงข้างนอกก่อน เมื่อเจ้าหน้าที่แพทย์ให้กลับบ้านแล้วจะจัดเตียงให้ เวลาประมาณ ๑๐.๓๐น.ญาติเดินเข้ามาหาพยาบาลโดยไม่ได้สวมแมส หัวหน้าเวรแจ้งว่าให้รอคุยที่หน้าเคาเตอร์ไม่ต้องเดินเข้ามาในห้องพยาบาล แล้วถามว่าเมื่อไหร่จะได้กลับบ้าน พยาบาลแจ้งว่าแพทย์กำลังผ่าตัด คนไข้ที่ห้องผ่าตัดให้รอแพทย์ก่อน โดยใช้คำพูดเรียบง่ายไม่ได้พูดเสียงดัง เวลา ๑๐.๕๐น.ได้เตรียมเตียง ๕ ไว้ให้ผู้ป่วยและผู้ช่วยเหลือคนไข้เดินไปแจ้งผู้ป่วยที่นอนรอ ให้กลับมาอนที่เตียง ๕ เวลา ๑๑.๐๐ น. พยาบาลเดินไปแจ้งอีกครั้งให้มานอนที่เตียง ๕ ผู้ป่วยก็นอนเล่นที่ระเบียงเช่นเดิม ญาติผู้ป่วยบอกว่าจะรอกลับบ้านจึงนอนรอที่ข้างนอก พยาบาลมองเห็นผู้ป่วยก็เข้าไปเฝ้านอนเล่นที่ระเบียง จนกระทั่งเวลา ๑๖.๐๐

น.จึงได้รับแจ้งจากงานประกัน พยาบาลจึงเดินทางไปคุยอธิบายผู้ป่วย ผู้ป่วยเข้าใจจึงยอมกลับมานอนที่เตียง
ที่เตรียมไว้และโทรรายงานขอคำสั่งการรักษาจากแพทย์เพื่อให้ผู้ป่วยกลับบ้าน

ประเด็นปัญหา

๑.ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน การสอบถามความต้องการและการตอบสนองที่ตรงประเด็น

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.เมื่อขอย้ายเตียงผู้ป่วยให้แจ้งผู้ป่วยทราบทุกครั้ง เตรียมเตียงและย้ายผู้ป่วยไปที่เตียงที่เตรียม
ให้เรียบร้อยแล้วในกรณีที่ผู้ป่วยไม่ยอมย้ายต้องถามเหตุผลทุกครั้ง
- ๒.การแจ้งผู้ป่วยเป็นระยะเมื่อทีมกำลังประสานอะไรให้และแจ้งเมื่อได้คำตอบที่ชัดเจน
- ๒.ผู้ป่วยที่แพทย์วางแผนให้กลับบ้านในวันต่อมา ให้แจ้งแพทย์รับทราบก่อนเวลา ๑๐.๐๐ น.เพื่อ
เป็นการเตือนแพทย์อีกครั้ง
- ๓.ได้แจ้งเจ้าหน้าที่และผู้ช่วยเหลือคนไข้ทุกคน ในประเด็นพฤติกรรมบริการ การใช้คำพูดให้
เหมาะสม



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลแพทยังภูมิพิสัย
ที่ จ. ๓๒ / ๒๒
วันที่ ๒๒ ส.ค. ๖๕
เวลา ๑๕.๐๖

ส่วนราชการ ดิกลัยกรรม โรงพยาบาลแพทยังภูมิพิสัย โทร.๐ ๕๓๗๙ ๑๓๘๑ ต่อ ๘๐๙

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๑๖/๘๘

วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ส่งรายงานการทบทวนข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทยังภูมิพิสัย

ด้วยดิกลัยกรรมได้ดำเนินการทบทวนข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ ประเด็นอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับผู้ป่วยห้องพิเศษไม่เพียงพอ พดติกรรมเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพและห้องพักไม่สะอาดเท่าที่ควร เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงขอส่งรายงานการทบทวนข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน ผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☒ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นควร ให้ดำเนินการแก้ไข ทั่วประเทศ

๘๒

(นางสุดใจ บุบผาทาเต)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าดิกลัยกรรม

(นางอภิญญา ลาแก้ว)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแพทยังภูมิพิสัย
เรื่อง ส่งรายงานการทบทวนข้อร้องเรียน
1. เรื่อง อุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับผู้ป่วยห้องพิเศษไม่เพียงพอ
2. เรื่อง พดติกรรมเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ
3. เรื่อง ห้องพักไม่สะอาดเท่าที่ควร
4. เรื่อง ...
๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕

(นายพัน กอศรี)

หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลแพทยังภูมิพิสัย
๒๒ ๘๐๖๕

นาง/นาย ...

(นายกัมพล เอี่ยมเกื้อกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทยังภูมิพิสัย
กลุ่มปฏิบัติการและแผนกการพยาบาล
(นบิอุษาภรณ์ ยมบุญคง)



ทบทวนข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๑.๓๐ น.-๑๒.๒๐ น. ที่ห้องทำงานผู้อำนวยการรพ.

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นพ.กัมพล เกี่ยมเกื้อกุล นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
๒. นางยุพิน กอศรี พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๓. นางจริยา จิตะฐาน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
๔. นายพิทักษ์ સાแก้ว เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชำนาญการ
๕. นางชลธิดา จินดากุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๖. นางกองเหรียญ โชติพงศ์ภูวดล เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
๗. นางสุดใจ บุบผาทาเต พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๘. นางสาวทัศนีย์ สีหาบุญนาถ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ข้อร้องเรียน

ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากงานประกันสุขภาพ โดยผู้ป่วยโพสทาง Face book รพ.พยุคนภูมิพิสัย

วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.สรุปประเด็นได้ดังนี้

๑. ไม่มีที่รองรับประทานอาหารในห้องพิเศษ
๒. เครื่องใช้สำหรับห้องพิเศษ เก้าอี้และไม้เพียงพอ เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ปลอกหมอน ผ้าปูที่นอน
๓. ไม่มีน้ำดื่มที่บรรจจุขวด
๔. คำพูด เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างบางคนไม่มีหางเสียง
๕. ห้องพักไม่สะอาดเท่าที่ควร

ประเด็นปัญหา

๑. ไม่มีที่รองรับประทานอาหารในห้องพิเศษ (Over bed ทั้งหมดในหน่วยงาน ๖ ตัว ในห้องพิเศษ ๓ ห้อง ในห้องแยก ๒ ตัว และซาร์ต ๑ ตัว)
๒. เครื่องใช้ของผู้ป่วยในห้องพิเศษ เก้าอี้และไม้เพียงพอ เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ปลอกหมอน ผ้าปูที่นอน (ไม่พอใช้ในหน่วยงาน)
๓. ไม่มีน้ำดื่มที่บรรจจุขวด (น้ำบรรจจุขวดแจกให้ผู้ป่วยในช่วงเวรตึกในแต่ละวันโดยแจกห้องละ ๒ ขวดจากโรงครัว)

แนวทางปฏิบัติที่ได้จากการทบทวน

๑. จัด Over bed เข้าแผนการจัดซื้อวัสดุการแพทย์ปี ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐ ตัว และตู้ข้างเตียงจำนวน ๑๐ ตู้ โดยตู้ข้างเตียงมอบให้คุณชลธิดา เขียนบันทึกเสนอเพื่อจัดซื้อต่อไป
๒. เครื่องใช้ของผู้ป่วยในห้องพิเศษ ให้จัดซื้อเพิ่มดังนี้
 - ๒.๑. เสื้อผ้าให้จัดซื้อเพิ่มจำนวน ๓๐๐ ชุด
 - ๒.๒. ผ้าห่มได้จัดซื้อแล้วจำนวน ๘๐ ผืน ให้จัดซื้อเพิ่มจำนวน ๗๐ ผืน
 - ๒.๓. ปลอกหมอนให้จัดซื้อเพิ่มจำนวน ๑๐๐ ชุด สำหรับให้บริการในห้องพิเศษ
 - ๒.๔. ผ้าปูที่นอนได้จัดซื้อแล้วจำนวน ๒๐๐ ผืน ให้จัดซื้อเพิ่มจำนวน ๑๐๐ ผืน
๓. น้ำดื่มให้ตักเบิกรับน้ำบรรจจุขวด มาเตรียมไว้ในตู้เย็นห้องพิเศษขณะเตรียมห้องให้ผู้ป่วยโดยแจกห้องละ ๒ ขวดและทุกเวรตึกโรงครัวนำมาแจกพร้อมอาหารทุกวันจนกว่าผู้ป่วยจำหน่าย

ทบทวนข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐-๑๓.๓๐ น. ที่ตึกศัลยกรรม

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | | |
|-------------------|-------------|-------------------------|
| ๑.นางสุดใจ | บุบผาทาเต | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๒.นางสุภาวดี | แก้วตา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๓.นางอุมาพร | คาสมบัติ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๔.นางปิยะพร | แพนล้นฟ้า | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๕.นางสุภาภรณ์ | พยัคฆ์วรกุล | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๖.นางสุรัสสา | ศรีโคตร | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๗.นางสุขวจิ | หาได้ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๘.นางนันทิยา | อามาศย์เสนา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๙.นางสุภัทรา | โพธิ์ดี | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |
| ๑๐.นส.อรกนก | ศิลาเลิศ | พยาบาลวิชาชีพ |
| ๑๑.นางสาวกมลรัตน์ | อรุณศรี | พยาบาลวิชาชีพ |
| ๑๒.นางสาวปิณดา | นราวงษ์ | ผู้ช่วยเหลือคนไข้ |
| ๑๓.นส.สุภาวดี | นามพิลา | ผู้ช่วยเหลือคนไข้ |
| ๑๔.นส.ปิยะวรรณ | ฤทธิ์นอก | ผู้ช่วยเหลือคนไข้ |

ข้อร้องเรียน

ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากงานประกันสุขภาพ โดยญาติผู้ป่วยโพสทาง Face book รพ.พยุคนภูมิพิสัย วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.สรุปประเด็นได้ดังนี้

- ๑.คำพูด เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างบางคนไม่มีหางเสียง
- ๒.ห้องพักไม่สะอาดเท่าที่ควร

ประเด็นปัญหา

- ๑.คำพูด เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างบางคนไม่มีหางเสียง
- ๒.ห้องพักไม่สะอาดเท่าที่ควร

แนวทางปฏิบัติจากการทบทวน

- ๑.ได้แจ้งเจ้าหน้าที่และผู้ช่วยเหลือคนไข้ทุกคน ในประเด็นพฤติกรรมบริการ การใช้คำพูดให้เหมาะสม
- ๒.ทำความสะอาดโดยผู้ช่วยเหลือคนไข้ทุกเวรตึก และพนักงานทำความสะอาดในรอบเช้าและรอบบ่าย
- ๓.เมื่อเปิดให้บริการห้องพิเศษ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เตรียมเตียงและปูเตียง เตรียมน้ำดื่ม ๒ ขวดไว้ในตู้เย็นไว้ให้ผู้ป่วยและเปิดน้ำไว้ในถังสำหรับให้ผู้ป่วยใช้ ดูแลความเรียบร้อยในห้องแล้วจึงมาแจ้งหัวหน้าตึกหรือพยาบาลหัวหน้าเวรให้ไปตรวจดูความเรียบร้อยก่อนย้ายผู้ป่วยเข้าห้องพิเศษได้

๔.ผู้ช่วยเหลือคนไข้จัดเตรียมเสื้อผ้าให้ผู้ป่วยเปลี่ยนทุกเวรตึกและแจ้งให้เปลี่ยนเสื้อผ้าวันละ ๑ ครั้ง และเตรียมเสื้อผ้า ผ้าปู ปลอกหมอน สำรองไว้ในห้องจำนวน ๒ ชุด