



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลพุนพิน

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๓๐๙/๔๑๗ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน, เรื่องร้องเรียน ปิงปประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๑ - ไตรมาสที่ ๒) และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุนพิน

ตามคำสั่งโรงพยาบาลพุนพิน ที่ ๔๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ซึ่งคณะกรรมการได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าว ตามกระบวนการหลักธรรมาภิบาล ในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงขอสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ดังนี้

ไตรมาสที่ ๑	จำนวนข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่	๓	เรื่อง
	จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริการ	๒	เรื่อง
	จำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	๒	เรื่อง
ไตรมาสที่ ๒	จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริการ	๒	เรื่อง

ในการนี้ จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน,เรื่องร้องเรียน ปิงปประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๑ - ไตรมาสที่ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ สาธารณะชนรับทราบโดยทั่วกัน

(ลงชื่อ)..... Dam

(นายณภัทร แซ่มชื่น)

นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

(ลงชื่อ)..... อรุณ

(นายสำเนียง แสงสว่าง)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุนพิน

ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑

วันที่รายงาน	เรื่อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด	แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
๓๑/๑๒/๒๕๖๕	ด้านอาคารสถานที่	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	ผู้รับบริการบ่นนั่งรอร้อน	เพิ่มจุดบริการ เปิดพัดลม และประตูระบายอากาศ
๑๓/๑๒/๒๕๖๕	ด้านอาคารสถานที่	ทีม ENV	ประเทศไทยอากาศเปลี่ยนแปลงฝนตกเกือบทุกวัน จุด ARI เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ไม่มีความสุขในการทำงานและนั่งรอตรวจ เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น	ปรับปรุงหลังคา และมู่ลี่ บังแดดเพิ่มเติม
๑๗/๑๑/๒๕๖๕	ด้านอาคารสถานที่	ทีม ENV	วันนี้ฝนตกหนัก จุดตรวจ ARI เสี่ยงดังจากหลัง สื่อสารกับผู้ป่วย ไม่ค่อยได้ยิน ต้องตะโกนพูดคุยกับผู้ป่วย	ใช้การสื่อสารโตโมโครโฟนที่สามารถได้ยินสองคนได้
๓๐/๑๑/๒๕๖๕	ด้านการบริการ	งานบริการปฐมภูมิ (PCU)	เด็กอายุ ๔ ปี มารับบริการฉีดวัคซีน ขณะฉีดวัคซีน เด็กตื่น ทำให้มีรอยขีดข่วนของเข็มที่บริเวณฉีดยา ญาติ โทรมาร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ทบทวนการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการที่เป็นเด็ก
๑๓/๑๑/๒๕๖๕	ด้านการบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	ญาติผู้ป่วยจากชั้น ๔ ลงมาตามพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินให้ขึ้นไปดูผู้ป่วยที่ชั้น ๔ ญาติแจ้งว่าที่โต๊ะพยาบาลชั้น ๔ ไม่มีคนอยู่ กดปุ่มฉุกเฉินแล้วไม่มีคนมาดู	ชี้แจงผู้รับบริการเบื้องต้นพยาบาล ไปดูผู้ป่วยวิกฤตและตรวจสอบระบบเรียกพยาบาล
๓๐/๑๑/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	เวรบาย ญาติผู้ป่วยร้องเรียน พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ พูดคุยกันเสียงดัง ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่ได้พักผ่อน	แจ้งหัวหน้าเวร ดูแล กำกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
๑๐/๑๐/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ	พนักงานทำความสะอาด	เนื่องด้วยผู้ป่วย IMC HN.๐๐๐๐๘๒๖๔๙ ห้องเสียไปห้องน้ำไม่ทันทำให้อุจจาระระหว่างไปห้องน้ำ NA.จึงไปแจ้งพนักงานทำความสะอาดให้มาทำความสะอาดพื้นข้างเตียงผู้ป่วยไปจนถึงบริเวณหน้าห้องน้ำ พนักงานทำความสะอาดแจ้งว่าไม่ใช่หน้าที่แม่บ้านญาติต้องทำความสะอาดเอง NA.กับญาติจึงช่วยกันเช็ดพื้นด้วยทิชชูเปียก แต่ยังมีคราบและกลิ่น จึงแจ้งพยาบาลเวร พยาบาลเวรจึงให้แจ้งพนักงานทำความสะอาด เมื่อ NA.ไปแจ้งพนักงานทำความสะอาดได้พูดจาไม่สุภาพ โดยพูดว่าไปทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีกว่า งานแม่บ้านแม่บ้านทำเอง อย่าทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ ทำไม่ต้องตาม ทำไม่ต้องทำให้โมโห	ทบทวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด


ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒

วันที่รายงาน	เรื่อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด	แก้ไข้ปัญหาเบื้องต้น
๑๕/๒/๒๕๖๖	ด้านการบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	<p>ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลชั้น ๕ โรงพยาบาลพูนพิน เนื่องจากเมื่อ ๗ วันที่ผ่านมาจาก(เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มารดาของผู้ร้องป่วยเป็นโรคเส้นเลือดในสมองตีบได้เข้ารับการรักษาอาการป่วยที่โรงพยาบาล ในระยะแรกนอนพักรักษาอาการป่วยอยู่ชั้น ๔ แต่หลังจากพบว่าระหว่างการรักษามารดาเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ต้องย้ายไปพักรักษาที่ชั้น ๕ ต่อมาวันอังคารที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ ขณะที่มารดาของผู้ร้อง รักษาอาการป่วยอยู่พบว่ามารดามีอาการท้องเสียอย่างหนักเกือบ ๒๐ ครั้ง จนทำให้ไม่สามารถรับประทานอาหารได้และมีการอ่อนเพลียอย่างมาก ผู้ร้องจึงติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่พยาบาลชั้น ๕ เพื่อขอให้เข้าไปดูแลให้น้ำเกลือแก่มารดา แต่เมื่อติดต่อขอความช่วยเหลือไปแล้วทางเจ้าหน้าที่พยาบาลไป เจ้าหน้าที่แจ้งว่าตนไม่มีสิทธิ์ต้องรอมอสิ่งในวันพรุ่งนี้ พร้อมพูดว่า การเข้าไปดูแลผู้ป่วยต้องใส่เสื้อชุดๆ ให้นอนรอไปก่อน ประกอบกับผู้ร้องแจ้งว่าในขณะที่มารดานอนรักษาอาการป่วยอยู่ในโรงพยาบาลพบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่พยาบาล แพทย์ เข้าไปดูแลอาการเลย แต่อย่างไรก็มีเพียงอุปกรณ์มาโยนให้มารดาผู้ร้อง เท่านั้น เช่น อุปกรณ์การวัดไข้ อุปกรณ์ทั้งหมดความดัน อุปกรณ์การวัดออกซิเจน เป็นต้น และแจ้งแก่ผู้ร้องว่าคุณต้องดูแลมารดาของคุณเอง ทางโรงพยาบาลไม่รับผิดชอบ ผู้ร้องจึงบอกกับเจ้าหน้าที่พยาบาลว่าหากเป็นแบบนี้จะร้องเรียน เจ้าหน้าที่พยาบาล ตอบกลับมาว่า เชิญร้องเรียนตามสบายเลย และเจ้าหน้าที่พยาบาลก็กล่าวอีกว่าโรงพยาบาลจะไม่รักษาก็ได้ ประกอบกับก่อนหน้านี้ ผู้ร้องได้ดูแลอาการผู้ป่วยของมารดา ในขณะที่อยู่โรงพยาบาล แต่พอมารดาติดเชื้อ เลยติดต่อให้น้องชายของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้ติดเชื้อเข้ามาดูแลมารดาแทนแล้วล่าสุดวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕ เจ้าหน้าที่พยาบาลเข้ามาแจ้งว่าทางโรงพยาบาลไม่รักษามารดาของคุณแล้วให้เก็บของกลับบ้านเลยภายในวันพรุ่งนี้ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลทั้งแผนกชั้น ๕ ไม่มีความจริงใจในการให้บริการมารดาของผู้ร้อง และเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าไม่มีจรรยาบรรณในการดูแลผู้ป่วย ประสบกับปัญหามาหลายครั้งแล้วส่งผลให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจึงมีประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกคนทั้งแผนกชั้น ๕</p>	<p>ทบทวน อุบัติการณ์ จัดตั้ง คณะกรรมการผู้ สอบสวนเพื่อหา ข้อเท็จจริง</p>

ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒

วันที่รายงาน	เรื่อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด	แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
๑๐/๓/๒๕๖๖	ด้านการบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	<p>นายภัทรารุช พรหมแพทย์ บุตรของ นายสมจิต พรหมแพทย์ ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น เนื่องจากนายสมจิต พรหมแพทย์ ผู้รับบริการรักษาตัว โรงพยาบาลทักษิณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖ ด้วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน ได้รับการฉีดยาละลายเลือดหัวใจและขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยการทำบอลลูนและใส่ขดลวด รวมทั้งในครั้งนี ผู้ป่วยมีภาวะช็อค นอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลทักษิณตั้งแต่วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖ ถึง ๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ และไปตามนัดเพื่อติดตามอาการอีกครั้งวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ ภายหลังจากการทำหัตถการพบอาการแทรกซ้อน ชาซ้ายข้อมือ เขียว ม่วงคล้ำ แพทย์วินิจฉัย เส้นเลือดแดงบริเวณขาซ้ายตีบตัน ต้องทำการรักษาโดยการตัดขาส่วนล่างออก ทางโรงพยาบาลทักษิณ ทำการจำหน่ายออก ในวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ หลังจากนั้นผู้ป่วยไม่สามารถเดินได้ ต้องนอนติดเตียง ทำให้เกิดทุพพลภาพ</p>	<p>คณะกรรมการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น</p>

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลพูนพิณ
ตามประกาศโรงพยาบาลพูนพิณ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลพูนพิณ

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลพูนพิณ	
วัน/เดือน/ปี ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ: หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก : (ถ้ามี) https://www.pphos.com/	
หมายเหตุ : (ถ้ามี)	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นายณภัทร แซ่มชื่น)	ศิริพร คงนาสร
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี	(นางสาวศิริพร คงนาสร)
ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป
	วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
ณัฐพร ประทุม	
(นายณัฐพร ประทุม)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	