



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗
ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/พิเศษ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลและตอบ
ข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน นั้น

ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑.๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๑.๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป พบเรื่องร้องเรียน

๑.๒.๑ ผ่านทาง เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับเรื่อง
ให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล และการให้คำแนะนำที่
เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน ตาม
แนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

พบว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังความ
คิดเห็นผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ปัจจุบันที่พบส่วนใหญ่มีการสื่อสารทาง Social Media เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง ใน
เรื่องบริการรักษาพยาบาลที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรง
ตามระเบียบปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

เลขที่

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ 2 พ.ย. 64

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ไต่ไปหญิง สติง พิจิตร มาส่งยา 6 วันแล้ว ยังไม่มามีประจำเดือน
ได้พบแพทย์ไม่ได้อีก ไม่รู้ผล ผังข้อ ไม่ส่งยาอีก และ กลางทางเดินหายใจ
ร้อดลิว ผังข้อ พิจิตร พิกัด: หมายเลข 0032.007 / 2262 วันที่ 29 ตุลาคม 2564

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ น.จ. นิตยา นามสกุล วิเศษชัย อายุ -

ที่อยู่ -

หมายเลขโทรศัพท์

- ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ
- ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ผลการพิจารณาของ QMR

1. แจ้งให้ทางเภสัชภัณฑ์แจ้ง กรณีที่ส่งยา 6 วันแล้ว
 2. ทบทวนผลแล็บไปอยู่ สติง พิกัด
- (สอนทบทวนผลแล็บ เสนอ เภสัชฯ ทักให้เภสัชฯ)

ลงชื่อ วันที่ 2 พ.ย. 64

ผลการพิจารณาของผู้ชำนาญการ

น.จ. วิเศษ

ลงชื่อ วันที่ 2 พ.ย. 64

ทะเบียนควบคุมคำร้องเรียน

เลขที่	ปี พ.ศ.	วันที่	เรื่องที่ร้องเรียน	ผลการพิจารณา		เลขที่ CAR	เลขที่ PAR	หน่วยงาน	แจ้งผลกลับ		วันที่แล้วเสร็จ
				ดำเนินการ	ไม่เห็นด้วย				แจ้ง	ไม่แจ้ง	
95	1/65	2/11/64	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนนักกายภาพบำบัด	✓		CAR	PAR	กายภาพ	✓		4 พ.ย 64



ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

๑ ซอย ๙ ถ.ชมภูริเวช อ.ตะพานหิน

จ.พิจิตร ๖๖๑๑๐

พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง การปรับปรุงบริการนักรกายภาพบำบัด

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิจิตร ที่ พจ. ๐๐๓๒.๐๐๗/๑๑๒๖๒ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร แจ้งให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินทราบว่าได้รับคำร้องเรียนจาก [REDACTED] ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของนักรกายภาพบำบัด เรื่องไม่ได้ให้บริการสอนญาติป้อนอาหารและกล่าวหาว่าชี้หน้าด่า และขอให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง ความละเอียดตามแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ระบุในคำร้องเรียน คือ [REDACTED] นักกิจกรรมบำบัด

๑. กรณีไม่ได้ให้บริการสอนผู้ป่วยและญาติตามหน้าที่ในขณะนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งให้เข้าฝึกการกลืนให้ผู้ป่วยที่เป็นโรคหลอดเลือดสมองและได้เข้าไปดูแลครั้งแรก แนะนำให้ญาติเตรียมอุปกรณ์ ผู้ป่วยยังใส่ท่ออาหารทางจมูกทำให้ไม่สามารถกลืนได้ วางแผนเข้าสอนหลังถอดท่ออาหารแล้ว แต่เนื่องจากปฏิบัติงานคนเดียว จึงไม่ได้จัดบันทึก ภายหลังสืบติดตามต่อว่าผู้ป่วยพร้อมสำหรับการฝึกหรือไม่

การแก้ไข

- ได้แจ้งให้จัดทำบันทึกการวางแผนการรักษาผู้ป่วยทุกราย เสนอให้หัวหน้ารับทราบ เพื่อให้สามารถควบคุมกำกับให้ดำเนินการตามแผน
๒. การกล่าวหาว่าญาติผู้ป่วยชี้หน้าด่า เนื่องจากเมื่อผู้ถูกร้องเรียนรับทราบว่าญาติผู้ป่วยไม่พอใจ และแจ้งผู้บริหารของโรงพยาบาลฯทราบ จึงได้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อฝึกกลืนและขอโทษผู้ป่วยและญาติในขณะนั้นญาติผู้ป่วยได้ต่อว่า ซึ่งผู้ถูกร้องยอมรับและไม่ได้เถียง ภายหลังได้มาพูดคุยกับพยาบาลเพื่อปรับทุกข์กับเพื่อนว่า ตั้งแต่รับราชการมาไม่เคยถูกญาติผู้ป่วยต่อว่าและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ได้มีเจตนาตำหนิญาติผู้ป่วยแต่อย่างใด

ใบตอบรับในประเทศ/ADVICE of receipt

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □

หน้าข้อความที่ต้องการ

Please tick in the appropriate box

- รับรอง/Certified
- ลงทะเบียน/Registered
- สั่งจ่ายเงิน/Money order
- รับประกัน/Insured
- พัสดุไปรษณีย์/Parcel Logisprint

ฉบับนี้ใช้ได้ถึง ๓๑.11.๖๖

ชื่อและที่อยู่ของพยาน/Sender's address

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

๑ ซอย ๙ ถนนชนบุรีราษฎร์ อำเภอตะพานหิน

จังหวัดพิจิตร ๒๖๑๑๐

รหัสไปรษณีย์/Postcode

--	--	--	--	--	--

กรุณากรอกชื่อที่อยู่ของผู้ฝากส่งในช่อง ด้านหน้า รวมทั้งกรอกชื่อที่อยู่ของผู้รับและอื่นๆ ในใบนี้ด้วย

Please complete sender's address at the front and addressee's address including other information at the back.

ชื่อและที่อยู่ของผู้รับ/Addressee

ชื่อ/Name คุณ พงษ์ ศาธกรม ตุงคังน อัจฉิกร

ที่อยู่/Address ตึกสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พิจิตร

๑.ไม้อว

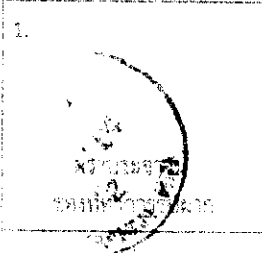
๑.พิจิตร

รหัสไปรษณีย์/Postcode

6	6	0	0	0
---	---	---	---	---

ฝากส่ง ณ ที่ใด/At post office

เมื่อวันที่/Date 5 / Nov / 64



ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่

ลงชื่อของ
เจ้าหน้าที่

795 23

คำตอบรับของผู้รับ/Acknowledge

ไม่รับ/Not received

ได้รับ/Received

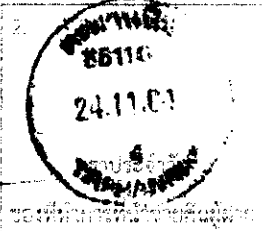
เมื่อวันที่/Date 22 / Nov / 64 ณ/Time ๑๑.๐๐

ลงชื่อผู้รับ/Signature of addressee/Authorized person

ชื่อญาติหรือเพื่อน/Write person name & ward

ความสัมพันธ์โดยเป็น/Relation with addressee

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ฝากส่ง/Signature of postman



ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่

ด่วนที่สุด

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๗/๑๑๒๖๒



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
ถนนคลองคะเชนทร์ พจ ๖๖๐๐๐

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน
รับที่ 4607
วันที่ 2 พ.ย. 2564
เวลา 13.30 น. แฟ้มที่

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการบริการของนักรายภาพบำบัด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

๒.สำเนาข้อความทางไลน์

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้รับเรื่องร้องเรียนของ [REDACTED] จากเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของนักรายภาพบำบัดประจำโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน เนื่องจากไม่ได้รับการดูแลผู้ป่วย และการสอนญาติในการป้อนอาหาร และยังกล่าวหาว่าญาติไปชี้หน้าคำ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามอำนาจหน้าที่ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทราบ ภายในวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางดวงพร พูลสวัสดิ์ศิริกุล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ศิริพร อิ่มอมร
- (ชื่อ ใต้/คนพทกต)

๒ พ.ย. ๖๔

นายสุวิทย์ อุดมภาพ ตยงาน กว.บ.๖

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ
โทรศัพท์ ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๕ ต่อ ๑๓๓-๑๓๔
โทรสาร ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๓

- 2 พ.ย. 2564