บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗

ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๐๔/พิเศษ **วันที่** ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

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

ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๒ .เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง

๒.๑ พบเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘ เกี่ยวกับเรื่องบริการ ผู้ป่วยโทรศัพท์เข้าเบอร์โรงพยาบาลแจ้งว่าร้องเรียนเรื่องการรักษาด้วยสุนัขกัด ช่วงเที่ยง ไม่พอใจเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินไม่สนใจให้การดูแลจึงกลับก่อน

๒.๒ ผู้รับบริการเข้ามาร้องเรียนว่ามารับการรักษาที่ รพ. เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๘.๐๐ น. ให้ข้อมูลที่ขึ้นใน application Connect ข้อความในหัวข้อผู้รับบริการแจ้งถวายที่ สภ. ตะพานหินว่าถูกหมิ่นประมาท

๒.๓ ร้องเรียนการให้บริการของแพทย์ ผ่าน เจอ แจ้ง จบ พิจิตรเมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ไม่พอใจการบริการของแพทย์ที่ไม่อยากให้ผู้ป่วยเส้นเลือดสมองแตกนอน รพ. เพื่อทำกายภาพ (๓ ก.ค. ๖๘)

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารหมายเลข ๑

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

พบว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ปัจจุบัน ผู้รับบริการร้องเรียนเป็นทางการลดลง ที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นที่ติดตั้งอยู่ทั่วไปในโรงพยาบาล และมีการสื่อสารทาง Social Media ข้อเสนอแนะให้ในเรื่องการบริการทางการแพทย์ที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงตามระเบียบปฏิบัติได้ รายละเอียดตามเดกสารแนบท้าย ๒

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าวพร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอดิสัย ศรีทอง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายกิตติกุล ปิตะวชิรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทับคล้อ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ทะเบียนควบคุมคำร้องเรียน ITA ปี 2568

เลขที่	ปี พ.ศ.	วันที่	เรื่องที่ร้องเรียน	ผลการพิจารณา		เลขที่ CAR	เลขที่ PAR	หน่วยงาน	แจ้งผลกลับ		วันที่แล้วเสร็จ
				ดำเนินการ	ไม่เห็นด้วย				แจ้ง	ไม่แจ้ง	
102	8/6	12/6/68	ผู้ป่วยโทรศัพท์เข้าเบอร์โรงพยาบาลแจ้งว่าร้องเรียนเรื่องการรักษาด้วยสุนัขกัด ช่วงเที่ยง ไม่พอใจเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินไม่สนใจให้การดูแลจึงกลับก่อน	✓							
103	9/6	26/6/68	ผู้รับบริการเข้ามาร้องเรียนว่ามารับการรักษาที่ รพ. เมื่อวันที่ 25/6/68 เวลาประมาณ 18.00 น. ให้ข้อมูลว่าพบข้อมูลที่ขึ้นใน application Connect ข้อความในหัวข้อผู้รับบริการแจ้งถวายที่ สภ.ตะพานหินว่าถูกหมิ่นประมาท	✓							
104	1/68	9/7/68	ร้องเรียนการให้บริการของแพทย์ ผ่าน เจอ แจ้ง จบ พิจิตร ไม่พอใจการบริการของแพทย์ที่ไม่อยากให้ผู้ป่วยเส้นเลือดสมองแตกนอน รพ. เพื่อทำกายภาพ (3 ก.ค.68)	✓					✓		QMR โทรประสาน พอใจ

เลขที่ 102

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ 12 มิ.ย 2568

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ผู้ป่วยโทรศัพท์เข้า เพจ รพ. แจ้งว่าขอร้องเรียน มารับการรักษา ด้วยเรื่องทุกสนับสนุน ช่วงเช้าของวันที่ 12/6/68 ขณะรอทำฉีดอยู่ก็เห็น "รู้สึกไม่พอใจ อนุฯ ทำไม่สนใจดูแล ร้องขอกรมไปก่อนเวรเข้าแจ้งเจ้าหน้าที่

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ นาง: ดอสิงหรักษ์เชิดกุศล นามสกุล ยิ้มย่อง อายุ 55 ปี

ที่อยู่ บ้านโคกนน ต.ทับศาลา อ.เมือง

หมายเลขโทรศัพท์ 083-9585125

☑ ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ QMR ประสานงานเอง ไม่ต้องโทรกลับ

☑ ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ความคิดเห็น QMR

เห็นควรแจ้ง หน.ER ทบทวนแนวทางการ รายงานข้อมูลของ และ ขอแนวทางการป้องกัน

ลงชื่อ พรศิริ วันที่ 17/6/68

ความคิดเห็นหน่วยงาน

ในเวร ผู้ป่วยหนัก มีผู้ป่วย septic shock 1 ราย ใน ER กลับจาก รพ. พิจิตร 1 ราย เป็น ผู้ป่วยระดับ 1 และ 3 / ผู้ป่วยรายนี้ ตัวกลาง เป็นประเภท 4 ซึ่งเป็นไปตาม เกณฑ์ ตกตามรูปแบบ ในช่วงเวลา ดังกล่าว มี จนท. รวม หน่วยงาน ดูแลจากห้องประชุมเพื่อมาเพิ่มเติม ที่ ใน หน่วยงาน ตามเป็นความไม่เข้าใจของผู้ป่วย ที่ต้องส่ง จนท. ER ดูแลก่อน ทางแก้ไข: หลังจากผู้ป่วย ทางหน่วยงานได้ส่งต่อผู้ป่วย หลังจากส่งต่อ ประเภทผู้ป่วย ประเภท 4 ให้ หน่วยงาน ER

ลงชื่อ [illegible] วันที่ 18 มิ.ย

ผลการพิจารณาของ QMR

รับทราบ

ลงชื่อ พรศิริ วันที่ 20 มิ.ย 68

ผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

ทราบ ๆ สำเนาการ เรียนต่อประสานผู้ป่วยหน้าห้อง ER

ลงชื่อ [illegible] วันที่ 26 มิ.ย 68

F-QMR-013 (แก้ไขครั้งที่ 02 – 16/06/68)

ผ. 21/6/68

เลขที่ 103

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ ๑๓ ก.ค. ๖๘

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

รบกวนเรียนการให้ผู้บริหารทางแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ใส่ใจการบริหารทางแพทย์ที่ไม่สามารถให้ผู้ป่วยเสียสมองแตกของ รพ. เพื่อทำการผ่าตัด (๓๐ ก.ค. ๖๘)

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ นายณดิศักดิ์ นามสกุล ณ่านใหม่ อายุ 40 ปี

ที่อยู่ 126 ม.3 ต. บ้านหลม อ. เขาวงพิทยา จ.พิจิตร

หมายเลขโทรศัพท์ 0841383176

- (✓) ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ
- ( ) ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ความคิดเห็น QMR

เห็นควรแจ้งองค์กรแพทย์ ทบทวนหาข้อเท็จจริง และหาแนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ

ลงชื่อ พรชัย วันที่ ๑๓/๒๕๖๘

ความคิดเห็นหน่วยงาน

เจ้าตัวรับทราบ ขอโทษ ขอโทษ ขอโทษ

เลขที่ 104

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ 26 มิ.ย 68

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ผู้ยื่นคำร้องเรียน ได้มารับการรักษาที่ รพ. เมื่อวันที่ 25 ธ.ค 68 เวลาประมาณ 18.00น. ให้ข้อมูลว่าพบข้อมูลที่ขึ้นใน application Taphanhin Connect ข้อความให้เข้าข้อ อ.ส. เกิดพบแผนกฉุกเฉิน case revisit ห่อย** และอยากเสนอผู้บริหาร รพ.ตะพานหิน ว่าถูกหลักประมาท

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ [redacted] นามสกุล [redacted] อายุ 15 ปี

ที่อยู่ 156/2 หมู่ 7 ต.คลองลาน อ.ตะพานหิน จ.พิจิตร

หมายเลขโทรศัพท์ [redacted]

○ ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

✓ ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ความคิดเห็น QMR

- ในเรื่องนี้ QMR ได้ทำความเข้าใจกับผู้ป่วย ว่าข้อความดังกล่าวไม่เข้าองค์ประกอบเรื่องหลักประมาท ผู้ป่วยเข้าใจและยอมรับได้ และได้ชี้แจงเพิ่มเติมกับ พยาบาล ห้องแผนที่ 18 ถูกต้องแล้ว
- เสนอควรให้ทาง opd ตามทวงแบบ กรอก และแจ้งทางโทรศัพท์ เกิดเหตุการณ์ซ้ำ

ลงชื่อ [redacted] วันที่ 27 มิ.ย 68

ความคิดเห็นหน่วยงาน

- mark ข้อมูล dd. ในระบบ Live Connect รพ. ไม่ตรงกับ Line รพ.
- mark ข้อมูลของ คนไข้ ที่ชัดเจนว่าระดับความรุนแรง (หลักหมื่นขึ้นไป) ได้รับการดูแลที่ ER ในหลักเกณฑ์ที่ถูกต้องแล้ว ให้ใช้คำเหมาะสม สุภาพ (ข้อความที่เป็นจริง) เป็นต้น

ลงชื่อ [redacted] วันที่ 30 พ.ย 68

ผลการพิจารณาของ QMR

1. ประเด็น mark key ต่าง ๆ ในระบบ Live Connect ยังตรงกับ Line รพ. อยู่ ต้องใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้ง รพ.สต. และ รพ.
2. เห็นควรกำหนดระยะเวลาการ key ข้อมูลที่ชัดเจน ตรงกับความเป็นจริง

ลงชื่อ [redacted] วันที่ 30 ม.ย 68

ผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

- ทราบ และ มอบ
- ดำเนินการต่อ ตาม กม.

ลงชื่อ [redacted] วันที่ 1 ก.ค 68