



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๓.๓๑๑(๐๘)/พิเศษ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขออนุมัตินำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ประกาศในเครือข่ายสารสนเทศของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

รศทพ.

(นางสาวรัตนา ดิยากรวิวัฒน์)

นักวิชาการเงินและบัญชี

อนุมัติ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน-ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาสที่ ๔  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๘

หัวข้อ: สรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน-ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน-ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

Link ภายนอก : -

หมายเหตุ: .....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

รศ.ดร.

(นางสาวรัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์)

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี

วันที่



(นายปิยะวัตร คำอุไร)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

วันที่

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อ.วัค

(นายธีรวัตร บุญเลิศ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ประจำเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

| ลำดับ | กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้รับผิดชอบ                                                                                    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | หลักเกณฑ์การเข้ารับรักษาพยาบาล เนื่องจากวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอาการเวียนศีรษะ คลื่นไส้และปวดขาทั้งสองข้าง แต่ยังสามารถประคองตนเองขึ้น stretcher ได้นำส่งโดยรถฉุกเฉิน EMS เพื่อนำส่งโรงพยาบาล โดยหลังจากเข้ารับการรักษาพยาบาลเสร็จสิ้นและได้กลับบ้านในเวลาต่อมาผู้ป่วยได้เสียชีวิต จึงสอบถามถึงเกณฑ์การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล | ๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับบุคลากรที่ปฏิบัติ<br>งานในวันดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่เขียนบันทึกข้อความรายงานผู้บังคับบัญชา<br>๒. ทีมใกล้เคียงพูดคุยกับญาติชี้แจง<br>เหตุการณ์ต่างๆและรับฟังข้อเสนอแนะ<br>จากทางผู้เสียหาย<br>๓. โรงพยาบาลนำข้อมูลการ<br>รักษาพยาบาล<br>มาทบทวนเพื่อพัฒนาระบบการรักษา<br>พยาบาลรวมถึงระบบบริการ<br>๔. ขอมติตรา ๔๑ ซดเชยให้กักญาติ<br>ผู้ป่วย | - ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์<br><br>- คณะกรรมการบริหาร<br>โรงพยาบาล<br><br>- ทีมนำโรงพยาบาล |

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

| ลำดับ | กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                                                                                                                                                                                               | การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                             | ผู้รับผิดชอบ                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | <p>รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์</p> <p>เรื่องการบริหารโดยผู้ป่วยมารับบริการวันที่ ๒๖/๑๒/๖๗ และได้ไปเข้าห้องนำบริเวณตึก ชักพอกมีเจ้าหน้าที่แจ้งว่าบริเวณนี้เป็นห้องน้ำเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียดู ตะกอก จึงทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่สะดวกทางญาติจึงทำการโทรมาแจ้งทางโรงพยาบาลขอให้ปรับปรุงระบบการบริการ</p> | <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้รับทราบข้อร้องเรียนและนำเสนอในคณะผู้บริหารของโรงพยาบาล เพื่อให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทุกคนทราบและตระหนักถึงการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ</p> | <p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>- คณะกรรมการบริหาร</p> <p>โรงพยาบาล</p> |



๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

| ลำดับ | กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                                  | ผู้รับผิดชอบ                                                            |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ๒     | วันที่ ๒๐/๐๑/๖๘ เวลาประมาณ ๑๘.๓๐ น ได้ทำการพาลูกชายอายุ ๗ ปีมีอาการไข้มา ๓ วันไข้ไม่ลด จึงพิจารณาพาไปโรงพยาบาล แพทย์ในขณะนั้นได้สอบถามว่า เป็นอะไรมา จึงแจ้งว่า ลูกเป็นไข้ กินยาแล้วไข้ไม่ลดแพทย์ถามว่ามีใครเป็นไข้หวัดใหญ่ไหมจึงตอบว่าแม่เคยเป็นแต่ได้หายแล้ว แพทย์บอกทำไม่มาในเวลารู้ไหมว่ามีเคส emergency กำลังยุ่ง มาตอนนี้ก็ทำอะไรไม่ได้ จะมารักษาตามอาการไข้ไหม ไข้ไม่บรรเทา คือหมอไม่ควรรพุดกับคนไข้แบบนี้คะ คำว่าฉุกเฉินของเราต้องรอให้ลูกชักก่อนไหมคะ ถึงจะไป รพ.ได้ | เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียนได้รับทราบ<br>ขอเรื่องเรียนและนำเสนอในคณะผู้บริหาร<br>ของโรงพยาบาลเพื่อให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่<br>ในโรงพยาบาลทุกคนทราบและตระหนักถึง<br>การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ | เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียน<br>ร้องทุกข์<br>คณะกรรมการบริหาร<br>โรงพยาบาล |

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

| ลำดับ | กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓     | <p>เวลาประมาณ ๒๒.๐๐ น. ได้มีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพราะถูกแมงที่เห็นก็ไม่รู้กัดด้วยแผลเยอะเลือดออกเยอะเลยตัดสินใจมาฉีดยาเพราะตอนเช้าต้องมีธุระ</p> <p>ไปต่างจังหวัดแต่เช้ามีเดสมาตอนนั้นเลยพอมาถึงก็เข้าใจได้ว่ามันตีมากทุกพยาบาลอาจจะหลับกันเป็นปกติ พอเข้าไปในห้องฉุกเฉินก็ได้รับคำพูดใส่หน้าว่า</p> <p>แค่แมงก็ทำไม่จะต้องมาเลยตอนนั้นมาเข้าก็แล้วมาหงุดหงิดใส่เพราะมีคนโทรไปให้มาฉีดยาให้เป็นพยาบาลตัวเล็กสูงหน่อยพูดจาแย่ เข้าใจว่าตั้งแต่คืนนี้คือหน้าทีหรือเปล่า</p> | <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียนได้รับทราบ</p> <p>ขอเรื่องเรียนและนำเสนอในคณะผู้บริหารของโรงพยาบาลเพื่อให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทุกคนทราบและตระหนักถึงการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ</p> | <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียน</p> <p>ร้องทุกข์</p> <p>คณะกรรมการบริหาร</p> <p>โรงพยาบาล</p> |