บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๐๒๒ **วันที่** ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

ต้นเรื่อง

ตามที่โรงพยาบาลท่าใหม่ กำหนดมาตรการ กลไก วางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ในการป้องกันการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข มุ่งสู่หน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส และเพื่อดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จัดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

ข้อพิจารณา

ในรอบ ๖ เดือน (ต.ค.๖๖-มี.ค.๖๗) มีผู้ร้องเรียนจำนวน ๒ ราย รายละ ๑ เรื่อง (รายแรกร้องเรียน ๓ ครั้ง เรื่องเดียวกัน และอีก ๑ ราย ๑ เรื่อง ๑ ครั้ง) ซึ่งการร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการตามมาตรการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เห็นควรให้นำรายงานพร้อมแนวทางแก้ไขเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามรับทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

☑ ทราบ
☑ อนุญาต

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
นางขัน หงษ์ศิริ **รับ ๓ ครั้ง** **ครั้งที่ ๑** วันที่ ๙ พ.ย. ๖๖ **ครั้งที่ ๒** วันที่ ๒๙ พ.ย.๖๖	๑.ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าผู้ป่วยรู้สึกตัว มีเสมหะครืดคราดแต่ไม่สะดวกนำส่งเองจึงเรียกรถฉุกเฉิน แต่ไม่มีญาตินั่งมาด้วยเนื่องจากญาติติดธุระ และอีกท่านต้องขับรถส่วนตัวมา หลังจากเข้าห้องฉุกเฉินประมาณชั่วโมงกว่าก่อนขึ้นตึกมีความรู้สึกเหมือนแม่หลับและเรียกไม่รู้สึกอีก ประเด็นสงสัย แม่เป็นอะไร ไม่รู้สึกตัวตอนไหน ในห้องฉุกเฉินเกิดเหตุการอะไรบ้าง และไม่ได้ข้อมูลทางเลือกอื่นในการรักษา	ครั้งที่ ๑.การร้องเรียนคำบอกเล่าญาติโดยตรง (น.ส.จารนัย หงษ์ศิริ) ครั้งที่ ๒ ร้องเรียนผ่าน สสจ.จันทบุรี	PCT ทบทวนเวชระเบียน ตาม C๓THER ๑.ทำหนังสือขอโทษเรื่องการสื่อสารที่ชี้แจงไม่ครอบคลุม ทำให้ไม่มีการวางแผนดูแลไปแนวทางเดียวกันระหว่างญาติและผู้ป่วย ๒.ชี้แจงการรักษาตั้งแต่แรกรับจนถึงจำหน่าย	/			
ครั้งที่ ๓ วันที่ ๒๙ ม.ค.๖๗	-ญาติอ้างว่าเวชระเบียนบิดเบือน -ญาติอ้างว่าการรักษาไม่เป็นตามจรรยาบรรณฯ -ญาติขอชดเชยตามมาตรา ๔๑	รับหนังสือร้องเรียนผ่านทางสสจ. จันทบุรี (น.ส. จารนัย หงส์ศิริ)	๑.ทำหนังสือชี้แจงเพิ่มเติม ๒.หนังสือตอบกลับ เรื่องผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการพิจารณาการวินิจฉัยยกร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯจังหวัดจันทบุรี ที่จบ.๐๐๓๓.๐๐๕/๑๑๔๗ ลงวันที่ ๒๗ ก.พ.๖๗	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
นายวิบูลย์ ฉวีทอง ๒๕ธ.ค.๖๖	การให้บริการของโรงพยาบาลท่าใหม่ ผู้ร้องเรียน ได้รับบาดเจ็บจากตะปูตำเท้า และไปรักษาโรงพยาบาลช่วงเช้า แต่คิวยาว จึงขอมาพบแพทย์ชาวงบ่าย พยาบาลแจ้งว่าให้มาพบแพทย์เวลา ๑๓.๓๐ น.ซึ่งตนเป็นคิวแรก และรอจนถึงเวลา ๑๔.๐๐ น.แพทย์ก็ยังไม่มาตรวจ จึงเดินออกมาจากโรงพยาบาล เวลา ๑๔.๑๐ น.	รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางกลุ่มกฎหมาย สสจ.จันทบุรี	-ทบทวนการดูแลผู้ป่วยรายนี้ ๒๕ ธ.ค.๖๖ เวลาประมาณ ๑๑.๓๐ น. คุณวิบูลย์ ฉวีทอง มี HN ๙๐๒๒๐ เปิดส่งมาในระบบการซักประวัติจุดคัดกรอง OPD ประมาณ ๑๑.๓๕ น. ผู้ป่วยได้รับการซักประวัติที่จุดซักประวัติ ประมาณ ๑๑.๔๐ น. หลังจากผู้ป่วยได้รับการซักประวัติที่จุดซักประวัติแล้ว ได้จัดคิวเพื่อรอตรวจ ผู้ป่วยได้สอบถามว่า อีกหลายคิวหรือไม่จะได้ตรวจ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ได้ชี้แจงว่า อีกประมาณ ๒๐ ราย ผู้ป่วยและญาติ จึงขอเข้ามาตรวจช่วงบ่าย	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
			ซึ่งข้าพเจ้า เป็นพยาบาลจุดซักประวัติได้อธิบายเพิ่มเติม เวลาตรวจช่วงบ่าย จำนวนแพทย์ ที่เหลือน้อย เนื่องจากมีการลา ผู้ป่วยและญาติ รับทราบ และยินดี จึงนัดเข้ามาช่วงประมาณ ๑๓.๓๐ น.ซึ่งเป็นเวลาที่แพทย์ออกตรวจช่วงบ่ายของทุก ๆ วัน เวลา ๑๓.๒๕ น.ผู้ป่วยและญาติ ได้เข้ามาแจ้งให้ทราบ ว่าตนเข้ามาแล้ว พยาบาล รับทราบแนะนำให้นั่งรอตรวจ ๑๓.๓๐ น.มีแพทย์ออกตรวจ ๑ ราย พญ.นันท์นภัส ซึ่ง เป็นเวร ER ด้วย และมีเคส consult ไปดู ไม่สามารถกลับมาตรวจ OPD ได้ พยาบาลได้แจ้งสาเหตุแก่ผู้ป่วยทุกท่านทราบ๑๔.๐๐ น.ยังไม่มีแพทย์ตรวจ ญาติผู้ป่วยเดินมาสอบถามด้วยสีหน้าไม่พอใจว่า ๑๔.๐๐น. แล้ว ทำไมยังไม่ได้ตรวจ ทั้งๆ ที่นัดมา ๑๓.๓๐ น.แจ้งว่า แพทย์ลงตรวจ				

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
			แต่ตอนนี้ ทำไมยังไม่ได้ตรวจ ขอเขียนข้อร้องเรียนได้ไหม สีหน้าโกรธมาก และเดินฉุนเฉียวออกไป ๑๔.๐๑ น.ได้ติดตามแพทย์ธนภัทร มาตรวจ แจ้งว่า รับทราบ ๑๔.๐๖ น.หน.ฝ่ายการแจ้งว่า แพทย์ธนภัทร กำลังเข้ามาตรวจ *** หมายเหตุ แพทย์ทิตินัยลาพักร้อน, แพทย์มณิภาเวร ๒๔ ธ.ค.๖๖ แพทย์ธนภัทร ติดเคสที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน				

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

(นางวรรณศรี ชาญพนา) ผู้รายงาน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ