บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙

ที่ จบ ๐๐๓๒.๓๐๑/๓๙๕ **วันที่** ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไปรอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

ต้นเรื่อง

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลูก/ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม และ (๔) เครือข่าย มุ่งเน้นกลยุทธ์การป้องกันตามแนวนโยบายรัฐบาล โรงพยาบาลท่าใหม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งการขับเคลื่อนหน่วยงานคุณธรรมตามค่านิยมองค์กรกระทรวงสาธารณสุข (MOPH)และค่านิยมหน่วยงาน (อัตลักษณ์) โรงพยาบาลท่าใหม่ : การทำงานเป็นทีม ภายใต้คุณธรรมและจริยธรรม เน้นการดำเนินงานของหน่วยงานให้ครอบคลุมทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความโปร่งใส ๒) ด้านความพร้อมรับผิด ๓) ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ ๕) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ขยายจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” สนับสนุนให้ประเทศไทยมีค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) สูงกว่าร้อยละ ๕๐ เพื่อให้เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับจากทั้งภายในและต่างประเทศ

ข้อพิจารณา

เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ขยายจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” และมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข มุ่งสู่หน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส จึงเห็นสมควรดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ดังนี้

รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค.๒๕๖๓ – มี.ค.๒๕๖๔)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๓ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ๑๓ เรื่อง

รอบ ๖ เดือนหลัง (เม.ย.๒๕๖๔- ๓๐ ก.ย.๒๕๖๔)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ๔ เรื่อง

สรุปรอบ ๑๒ เดือน มีผู้ร้องเรียนรวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๗ เรื่อง เมื่อทีมมีแนวทางการแก้ไขได้แจ้งผู้ร้องเรียนได้รับทราบเรียบร้อยแล้ว เห็นควรให้นำรายงานพร้อมแนวทางแก้ไขเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ www.thamaihospital.com

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติและลงนามรับทราบและอนุมัติให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ www.thamaihospital.com

(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๕ พ.ย.๖๓	ผู้ป่วยลื่นล้มก้นกระแทกพื้น หลังจากทำการ film พยาบาลโทรรายงานแพทย์โดยการเปิด speakerphone แพทย์พูดว่าดู Film ไม่เห็นหักเลย ผู้ป่วยไม่พอใจตอบกลับว่าทำไม่แพทย์พูดแบบนั้นถ้าไม่ปวดจะมาหาหมอทำไม พูดจาไม่ดี พยาบาลชี้แจงทำให้เข้าใจเมื่อแพทย์มาตรวจไม่มีปฏิกิริยาไม่พอใจต่อแพทย์	ติดต่อด้วยตนเอง	PCT ทบทวนแนวทางการรายงานแพทย์ทางโทรศัพท์(โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์มือถือ) ๑.ผู้รายงานเป็นพยาบาลวิชาชีพหัวหน้าเวรหรือพยาบาลผู้ดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ๒.ก่อนรับคำสั่งทางโทรศัพท์ พยาบาลทวนคำสั่งให้เพื่อนพยาบาลเวรรับทราบด้วย โดยเขียนคำสั่งใน Order sheet หรือใบ Triage และลงชื่อ รคส.แพทย์ผู้สั่ง เวลาที่รับคำสั่ง ให้ลงชื่อพยาบาลผู้รับคำสั่ง ๓.แพทย์ พิมพ์ Order ส่งทางไลน์อีกครั้งหนึ่งด้วย ๔.แพทย์ผู้สั่งต้องลงนามในคำสั่งให้เร็วที่สุดภายใน ๒๔ ชั่วโมง ๕.งดการเปิด Speaker phone				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๔ พ.ย.๖๓	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลได้รับข้อร้องเรียนจากหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ ER ถึงคำพูดของแพทย์ที่ไม่เหมาะสม เป็นการดูถูกวิชาชีพพยาบาล ไม่ให้เกียรติและหมิ่นศักดิ์ศรีวิชาชีพพยาบาล	ติดต่อด้วยตนเอง	นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารระหว่างรอที่จะนัดประชุม ฯ แพทย์คนดังกล่าวได้ยื่นเรื่องลาออกก่อน เพื่อไปประกอบธุรกิจส่วนตัว	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๔ พ.ย.๖๓	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลได้รับแจ้งจากกลุ่มงานการพยาบาลพระปกเกล้าว่าผู้ป่วย ด.ช.ธนวรรต เกตุแก้ว มาadmitที่รพศ.ในวันที่ ๑๙ ก.ค.๖๓ ด้วยอาการเข่าซ้ายบวม Film ที่ รพศ.แนะนำการรักษาด้วยการผ่าตัด แต่บิดาไม่ยินยอมและกลับบ้าน จากนั้นไป รพศ.อีกครั้งและเมื่อไปอยู่หอผู้ป่วยเด็ก บิดาผู้ป่วยแจ้งว่าลูกขาหักเพราะไปทำกายภาพที่รพ.ท่าใหม่ ทางรพศ.จึงแจ้งให้รพ.ท่าใหม่ทราบข้อมูลเบื้องต้น	โทรศัพท์	หลังจากรับแจ้งแล้ว หน.กพ.ตรวจสอบเวชระเบียนผู้ป่วย พบว่าวันที่ ๒๓ ต.ค.๖๓ รับ REFER กลับจาก รพศ.เพื่อON skin traction ต่อและให้ ATBวันที่ ๑๐ พ.ย.๖๓ มา Admit ด้วยUTI ไม่มีประวัติมาทำกายภาพที่ รพ.ท่าใหม่ และเมื่อสอบถามกายภาพวันที่มา Admit ครั้งแรกมารดาผู้ป่วยแจ้งว่าไปทำกายภาพที่ รพ.พระปกเกล้า	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๔ พ.ย.๖๓	ผู้รับบริการขอร้องเรียนพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพโต๊ะ ๑๒ ชั้นที่ ๑ คือมีญาติคนไข้ขอใบส่งตัวที่ รพ.ท่าใหม่ เพราะใบส่งตัวหมดอายุและโรงพยาบาลอีกที่หนึ่งให้มาขอใบส่งตัวพอไปถึงโต๊ะ ๑๒ พยาบาลกล่าวว่า “ใบหมดอายุมาหลายวันทำไมเพิ่งมาเอา” แล้วพูดต่อว่า “อ่อ...รีบมาเอาใบส่งตัวเพราไม่มีเงินจ่ายค่ายาสิ” ซึ่งผู้ป่วยแจ้งว่าตนเองไม่มีสิทธิ์ที่จะรับ หรืออย่างไรแล้วการพูดจาแบบนี้เป็นการดูถูกกัน การพูดแบบนี้ไม่ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลหรืออยากให้ช่วยพิจารณาพฤติกรรมพยาบาลรายนี้ด้วย	ตู้รับข้อร้องเรียน	แจ้งพยาบาลผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งต่อและนัดหมายทบทวนเหตุการณ์และหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลพูดคุยแนะนำ				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๔ พ.ย.๖๓	ช่วงเวลา ๐๖.๐๐ -๐๗.๐๐ น. พยาบาลบางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย ใช้น้ำเสียงต่อว่าผู้ป่วย	ตู้รับข้อร้องเรียน	หัวหน้าพยาบาลแจ้งตักเตือนในไลน์กลุ่มงานการพยาบาล				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๖ พ.ย.๖๓	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปได้รับแจ้งจากนายณัฐวัฒน์ ประจำเรือ ได้พาภรรยามาตรวจที่ รพ.ท่าใหม่ เนื่องจากสัปดาห์ที่ผ่านมา นายณัฐวัฒน์ได้รับจ้างเปลี่ยนประตูกระจกห้องประชุม ๓ ให้กับรพ.ท่าใหม่ และภรรยาได้มาช่วยยกประตู เมื่อกลับไป เลือดออกเป็นก้อน ๆ และวันนี้จะต้องมาแก้ไขประตูเพิ่มเติมจึงพาภรรยามาตรวจ แต่มาเจอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี มีคนถามมาภรรยาว่าใครแนะนำมาที่นี่ ฯลฯ และมีพยาบาลอีกคนพูดขึ้นว่า “ไม่เอาอย่าตีกัน” ซึ่งนายณัฐวัฒน์แจ้งว่าเสียความรู้สึก	โทรศัพท์	แจ้งแพทย์ทราบเนื่องจากบุคคลที่นายณัฐวัฒน์กล่าวถึงคือแพทย์ และแพทย์ได้แจ้งให้ทราบว่าผู้ป่วยเป็นคนลาวมีปัญหาในการสื่อสาร ไม่ค่อยเข้าใจแพทย์จึงพูดเสียงดัง แต่ผู้ป่วยก็ไม่เข้าใจ ตอบไม่ตรงคำถาม พยาบาลที่อยู่ในเหตุการณ์จึงกล่าวทีเล่นทีจริงกับแพทย์ว่า “อย่าตีกัน”พยาบาลที่อยู่ในเหตุการณ์แจ้งว่าวันนั้น ผู้ป่วยมารับบริการค่อนข้างมาก แพทย์ช่วยตรวจแทบทุก Case และเป็นคนที่จริงจังในการซักประวัติ พูดจาเสียงดัง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผู้ป่วยรายดังกล่าวไม่ค่อยตรงประเด็น	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒ ธ.ค. ๖๓	ผู้ป่วยห้องพิเศษ ๑ ไม่ประสงค์ออกนามแจ้งเรื่องเสียงรบกวนเจ้าหน้าที่ และได้แจ้งให้ทาง รพ.ทราบ และมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ยังคงมีเสียงดังรบกวน ไม่มีความเป็นส่วนตัว ไม่สามารถพักผ่อนได้ ไม่คุ้มกับการจ่ายค่าห้องพักเลย	ตู้รับข้อร้องเรียน	พยาบาลผู้ป่วยในแจ้งว่าได้รับแจ้งจากผู้ป่วยว่ามีเสียงดังรบกวนบริเวณหลังห้อง พยาบาลได้ตรวจสอบพบว่าเป็นเสียงของแผ่นหลังคา metal sheet ถูกลมตีทำให้กระพือมีเสียงดัง แต่เนื่องจากเป็นเวลานอกราชการไม่มีช่างจึงไม่ได้แก้ไขได้ในทันที และได้แจ้งซ่อมในเวลาราชการ ซึ่งงานพัสดุได้ตามช่างมาซ่อม				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน พอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๕ ธ.ค. ๖๓	ผู้รับบริการแจ้งเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรคหน้าตาไม่ต้อนรับ พูดจาไม่ดี ไม่ควรมาให้บริการ	ตู้รับข้อร้องเรียน	ปรับพฤติกรรมบริการ				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๓ ก.พ. ๖๔	ได้รับแจ้งจาก สปสช.เรื่องผู้ป่วยชายอายุ ๒๖ ปี มีสิทธิ์ว่างมารักษาที่ รพ.ท่าใหม่วันที่ ๒๙ ต.ค.๖๓เวลา ๐๙.๐๐-๑๐.๐๐น.มารักษาด้วยอาการปวดฟัน ฟันผุ แรกเข้านำบัตรประชาชนแจ้งขอใช้สิทธิว่าง ได้รับการขูดหินปูนที่ฟันด้านบนด้านล่างและนัดผู้ป่วยถอนฟันในวันที่ ๓ พ.ย.๖๓ ในการรักษาครั้งนี้ถูกเรียกค่าขูดหินปูน ๒๘๐.-บาท ค่ายา๕๐.-บาท ค่าบริการทางการแพทย์ ๕๐.-บาท รวม ๓๘๐.-บาท โดยเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิว่างข้ามจังหวัดได้ ใช้ได้เฉพาะในพื้นที่ กทม.เท่านั้น ผู้ร้องเห็นว่าควรใช้สิทธิ์ได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อตรวจสอบและขอรับเงินคืน	สปสช.	สปสช.ประสาน รพ.ท่าใหม่ พบว่ามีความคลาดเคลื่อนเรื่องการสื่อสาร ซึ่งกรณีดังกล่าวทางรพ.ท่าใหม่ยินดีคืนเงินแล้วเรียกเก็บไปยังสปสช.ตามแนวทางและเงื่อนไขที่กำหนด และสปสช.ได้ติดต่อไปยังผู้ร้องเพื่อนำเอกสารมารับคืนเงินแล้ว		/		

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑๖ ก.พ. ๖๔	ได้รับแจ้งจากผู้รับบริการผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องหมอพูดจาไม่ดี ดูถูกคนไข้	ตู้รับความคิดเห็น	อยู่ระหว่างดำเนินการ				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๒ ก.พ. ๖๔	ได้รับแจ้งจากผู้รับบริการผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องรอนานไม่มีหมอตรวจ ช่วยปรับปรุงให้บริการเร็วกว่านี้	ตู้รับความคิดเห็น	อยู่ระหว่างดำเนินการ				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๒ ก.พ. ๖๔	ได้รับแจ้งจากผู้รับบริการผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องคนไข้มารอนานเป็นชั่วโมง หมอยังไม่ยอมมา แย่มาก	ตู้รับความคิดเห็น	อยู่ระหว่างดำเนินการ				/

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๒ ก.พ. ๖๔	ได้รับแจ้งจากสายด่วน ๑๓๓๐ ของสปสช.ว่ามีญาติผู้รับบริการต้องการร้องเรียนเรื่องการใช้สิทธิการรักษากรณี Gray Zone ผู้ป่วยติดเตียงส่งกลับมา Admit หอผู้ป่วยใน ญาติได้รับการแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับเรื่องสิทธิ์ว่าครั้งหน้ากรณี Gray Zone ให้กลับไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลต้นสิทธิ์ไม่ต้องมาที่นี่และฝากบอกคนอื่น ๆ ด้วย ญาติแจ้งกับสายด่วน ๑๓๓๐ ว่าต้องการให้คำแนะนำในการพูดของพยาบาล รู้สึกเหมือนโดนไล่ให้ไปรักษาที่อื่น แต่ไม่ต้องการร้องเรียน	ตู้รับความคิดเห็น	แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ				/

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
๑๐ พ.ค.๖๔	ญาติผู้รับบริการแจ้งว่าพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลไม่มีความเตรียมพร้อมอุปกรณ์ ไม่ประเมินคนไข้ ไม่ทำแผลให้คนไข้ ไม่ช่วยย้ายคนไข้ ห้องน้ำสกปรก พนักงานทำความสะอาดไม่สนใจงานของวางไม่เป็นระเบียบ ชั้นวางกระจกหัวเตียงไม่เช็ด พัดลมไม่ล้างเค้าน์เตอร์ไม่เช็ด แต่รับจ้างเฝ้าไข้	line	หัวหน้าพยาบาลแจ้งพยาบาลที่เกี่ยวข้องทราบจำนวน ๙ คน และเน้นการให้คำแนะนำแก่ญาติ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและหัวหน้าพยาบาลแจ้งแม่บ้านผู้รับผิดชอบให้แก้ไขและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	/			

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
๑๑ มิ.ย. ๖๔	ผู้รับบริการแจ้งว่ามาติดต่อขอใบรับรองแพทย์ให้กับลูกจ้างเพื่อไปเบิกเงินทดแทนกับประกันสังคม โดยยื่นตามขั้นตอน มาถึงโต๊ะให้บริการ โต๊ะ ๕ มีการลัดคิว	ติดต่อด้วยตนเอง	หัวหน้าพยาบาลแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขระบบงานดังนี้ เจ้าหน้าที่ส่งตรวจแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ระบบการเรียกตรวจ ผู้มีอาการผิดปกติ พระภิกษุ , ผู้สูงอายุ และในสถานการณ์โควิด ใช้คิวเป็นบัตรจอดรถ (ใช้แล้วทิ้ง)	/			

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
๒๘ มิ.ย. ๖๔	คนไข้ PUI จาก รพ.สองพี่น้องเข้า Admit ห้องแยกโรค แจ้งนายจ้างว่าเงินหายจำนวน ๑,๐๐๐.-บาท	โทรศัพท์	คณะกรรมการดูกล้องวงจรปิดพบว่ามีพยาบาลรื้อค้นกระเป๋าคนไข้ จึงดำเนินการเรียกพยาบาลรายนั้นมาสอบถาม ให้การปฏิเสธ จึงนัดให้เจอระหว่างผู้เสียหายและพยาบาลรายดังกล่าว พยาบาลไม่มาตามนัดและยื่นความประสงค์ขอลาออก และแจ้งว่าจะประสานนอกรอบกับผู้เสียหายเอง	/			

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
๕ ก.ค. ๖๔	สส.จารึก ศรีอ่อน โทรสอบถามว่าทำไม รพ.ท่าใหม่ ไม่มีอาหารให้ผู้ป่วย แต่รพ.นายายอามมีให้ เนื่องจากรับข้อมูลมาจาก facebookจากญาติผู้รับบริการ	โทรศัพท์	นำเข้าที่ประชุมมีมติที่ประชุมคกบ.ร่วมกันว่าสาเหตุเกิดจากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ญาติผู้ป่วยทราบ จึงเน้นการประชาสัมพันธ์และในเรื่องของการจัดอาหาร รพ.ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากบริบทสถานที่ไม่เอื้ออำนวย	/			

ชื่อผู้รายงาน.....

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 4 พ.ย.63 เวลา ๓.๕๐ น.

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ ยังไม่ทราบ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง ER อายุ ปีที่อยู่ โทรศัพท์

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้ป่วย HN 152824 มาแต่วันที่ 4 พ.ย. 63 (ป.54 น.) ด้วย อุบัติเหตุ ถูกยิงที่ ปากซอง ไข่ขวาตก ตา. ซ้าย ตาย ชักกระตุก โรงพยาบาล ส่งมา ER แล้วเสียชีวิต ไม่ทันที่ พยาบาลพยายาม ทำหัวใจ ส่ง film. ปอด film. พยาบาล ให้ญาติ ทราบ ว่าผล film ไม่ดี ให้ทำใจ ได้พูดคุย กับญาติทาง speaker phone ทางญาติพูดว่า ดู film ก่อน ไม่เห็นเข้าใจเลย บางเรื่อง ผู้ป่วยไม่ยินยอม จึงพูดตอบเรื่องว่า ทำไมหมอพูดอย่างนี้ ทำไมไม่ปกปิดมากกว่านี้ ทำไมพูดตรงไปตรงมา ทำไมพูดอย่างนี้ ทางญาติพูดคุย ทางการแพทย์ ทำใจ เพราะเป็นอุบัติเหตุ ไม่มีปฏิกิริยา ตอบโต้อะไรมา ก็ยอมรับ

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ทางญาติ ตา. ทางการแพทย์ + ER ขอให้ ตรงกัน เรื่องการใช้ speaker phone เพื่อจะได้ สื่อสาร

2.2 ช่วยชีวิต ตามขั้นตอนวิธีการ ตามมาตรฐาน ตา. แล้วไม่ได้

2.3 ขอความเห็นใจ ทางญาติ ทางการแพทย์ ตามมาตรฐาน ต่อผู้ป่วย

ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

(นางสาวอัจฉราวรรณ ศรีสุพรรณ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ

ระดับความรุนแรง ☑ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนนั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้ โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

PCT.

การจัดการ ☑แจ้งหน่วยงาน ☑เสนอผู้อำนวยการ ☐เสนอคณะกรรมการ วันที่ 5 พ.ย.63

ลงชื่อ วันที่รับ 24 พ.ย. 63

การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

ส่งให้หน่วยงาน..PCT...วันที่.....4 พ.ย.63.....

ทบทวนเหตุการณ์ตาม Timeline

ตามรายละเอียดแนบท้าย

แนวทางแก้ไข

PCT ทบทวนแนวทางการรายงานแพทย์ทางโทรศัพท์(โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์มือถือ)

1.ผู้รายงานเป็นพยาบาลวิชาชีพหัวหน้าเวรหรือพยาบาลผู้ดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

2. ก่อนรับคำสั่งทางโทรศัพท์ พยาบาลทวนคำสั่งให้เพื่อนพยาบาลเวรรับทราบด้วย โดยเขียนคำสั่งใน Order sheet หรือใบ Triage และลงชื่อ รคส.แพทย์ผู้สั่ง เวลาที่รับคำสั่ง ให้ลงชื่อพยาบาลผู้รับคำสั่ง

3. แพทย์ พิมพ์ Order ส่งทางไลน์อีกครั้งหนึ่งด้วย

4. แพทย์ผู้สั่งต้องลงนามในคำสั่งให้เร็วที่สุดภายใน 24 ชั่วโมง

5. งดการเปิด Speaker phone

ลงชื่อ.....

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 13 พ.ค 63 เวลา 10.00

ช่องทางการร้องเรียน (/) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง..... พยาบาล หัวหน้า ER อายุ..... ปีที่อยู่..... โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นน. กลุ่มการพยาบาลไม่รับจ่อรถเวร จาก นน.ER และพยาบาล ER. คือ ตึกผู้ป่วยแพทย์ที่ไม่เหมาะสม เป็น การดูดการรักษาในพยาบาล ไม่ให้เกียรติ รักษ์ หมิ่นสิทธิ์ศรีรักษ์

ด้วยความเคารพนับถือ

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 เรียนเชิญ ตรวจสอบ การหมิ่นสิทธิ์ศรีรักษ์ พยาบาล

2.2 การทำงานเป็นทีม

2.3 หาคำตรงประสงค์ของแพทย์ต่อผู้ป่วย ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง

2.4 การตรวจรักษาของแพทย์ (ภานวิวรรธ์ เตาไสยศ์)

ตำแหน่ง..... พยาบาลวิชาชีพ

ระดับความรุนแรง ☐ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้ โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐แจ้งหน่วยงาน ☑เสนอผู้อำนวยการ ☐เสนอคณะกรรมการ วันที่ 24 พ.ค 63

ลงชื่อ..... วันที่รับ.....

แจ้ง องค์กรแพทย์

เรื่อง พฤติกรรมแพทย์ไม่เหมาะสม

13/1 1/2563 ผู้ป่วย HN 102933 U/D HT , DLP , Old CVA, Dementia มารับการรักษาด้วย 2 ชั่วโมงก่อนมา รพ. มีอาการไข้ ซึมลง มีปัสสาวะราดบนที่นอน EMS ออกรับ แรกรับ ผู้ป่วยมีอาการไข้ หายใจเร็ว R=30/min O2satRA=92% Lung wheezing BL >> พ่นยา Berodual 1 NB ระหว่างนำส่งรพ. 08.05 น. แรกรับที่ ER ผู้ป่วยมาด้วยรถนอน รู้สึกตัว มีไข้ หายใจเหนื่อย แขนบวมทั้งสองข้าง Lung wheezing BL BT=38.3C P=64/min R=36/min retraction BP=146/60mmHg O2satRA=95-96% SOS =3 DTx=116mg% Berodual 1 NB via NB (ต่อจากบนรถ) 08.07 น. รายงานอาการแพทย์พุทธิพร >> ให้พ่นยาต่อจนหมด+ เจาะเลือด lab + H/C 2 ขวด ผู้ป่วยไม่มีเส้น เส้นเล็ก ทำให้ต้องใช้พยาบาลในการช่วยเจาะเลือดหลายคน ประมาณ 5-6 คน แพทย์มาตรวจเร็วมาหลังจากรายงานไปประมาณ 5 นาที แต่ไม่ได้เข้าไปตรวจร่างกายผู้ป่วยนะตอนนั้นเลย มานั่งตรงเคาเตอร์พยาบาลแล้วบอกว่ายังไม่เข้าไปหรอก คนเยอะ >>พยาบาลทำหัตถการ เจาะ Lab CBC BUN Cr E'lyte , on Lock 08.20 น.หลังพ่นยา does 1 >> lung rhonchi + wheezing BL O2sat=94-100 %RA RR 36 /min ผู้ป่วยยังมีอาการหายใจเหนื่อย ใช้กล้ามเนื้อหน้าอกช่วยหายใจ >> รายงานอาการแพทย์พุทธิพรซ้ำ แพทย์มาตรวจอาการ >> ให้พ่น Berodual 1 NB (does 2) H/C*2 ขวด Cef-3 2 gm IV stat 08.55 น. กลับมาจาก CXR >> วัด BP 115/48 mmHg P = 120/min RR= 28/min O2sat 98 %RA + แพทย์พุทธิพร ตรวจเยี่ยมอาการเพิ่มเติม ให้พ่นยา Berodual 1 NB (does 3) ฉีดยา Dexa 4 mg IV stat 09.17 น. หลังพ่นยา does 3 >> lung Rhonchi + Wheezing BL chest wall retraction T=37.8C P=116/min RR= 34 /min BP=107/50mmHg O2satRA96% SOS=3 คะแนน บอกว่าเหนื่อย >> รายงานแพทย์พุทธิพรซึ่งอยู่ Ward Order Plan ใส่ ET tube ระหว่างรอแพทย์มาตรวจผู้ป่วยหายใจเริ่มช้าลง 09.22 น. แพทย์พุทธิพรตรวจเยี่ยมอาการ หายใจลดลง RR= 26 /min พูดว่าที่จริงไม่ต้องใส่ก็ได้นะ เหนื่อยลดลงแล้ว พยาบาลถามซ้ำว่าจะใส่ ETT หรือไม่ แพทย์พูดว่าก็ใส่ไปแหละขี้เกียจฟังรายงาน ขณะกำลังเตรียมจะใส่ ETT พูดว่าทำไมคนไข้หายใจช้าลงไม่โทรรายงาน รู้ไหมว่าต้องรีบราวน์วอร์ดแล้วลงมาดูเนี่ย โง่นี่ แค่นี่ก็ประเมินอาการคนไข้กันไม่ได้หรือไง โง่อย่างงี้ไง พยาบาลจึงถามซ้ำอีกว่าตกลงจะใส่มั้ย แพทย์ตะคอกก็จะใส่แล้วนี่ไงพยาบาลเตือนว่าให้พูดดีๆ พยาบาลประเมินผู้ป่วยถ้าไม่ให้รายงานแพทย์จะให้รายงานใคร แพทย์ยิ่งพูดตะคอกใส่เสียงดังว่าแค่คนไข้ประเมินกันไม่ได้โง่ๆๆๆๆกันจริงๆรู้มั้ย OPD มีหมอตรวจอยู่คนเดียว คนไข้ก็รอกันอีกตั้งเยอะ เขาจะมองว่าโรงพยาบาลเป็นยังไง กูไม่อยากทำนักหรอก กูทนมานานแล้ว กูไม่ทำแล้ว แล้วแพทย์เดินออกไปเลย ขณะที่แพทย์ต่อว่าพยาบาลมีช่างซ่อมกริ่งฉุกเฉินอยู่ในห้อง ER 3 คน คนไข้ล้างแผลเก่า 2 คน อยู่ในเหตุการณ์ 09.30 น. รายงานแพทย์จิดาภา ให้ตรวจผู้ป่วยเพิ่มเติม >>Ventolin 1 NB stat ,para (500) 1tab + Roxithomycin (150) 1 tab + tamiflu (75) 1 tab oral stat 10.00 น. หลังพ่นยา ventolin หมด >> lung rhonchi + wheezing O2satRA 96 % T=38.2C RR=28/min PR=126/min BP=114/52 mmHg SOS = 5 คะแนน >> รายงานแพทย์จิดาภา >> on canula 3 LPM >> O2sat 92-93 % แพทย์จิดาภา ตรวจเยี่ยมอาการ ซ้ำ ให้ Admit ได้ Imp : R/O COPD c AE c pneumonia

1. นางสาวชนิดา ชนกโกษา
2. น.ส.จันทนา บุญเรือง
3. นางสาวสุดารัตน์ ไทยเรือง

เจ้าพนักงานที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 16 พ.ย.67 เวลา 13.50 น.

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง (/) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง พยาบาลกลุ่มการพยาบาล รพ.พระปกเกล้า อายุ.....ปีที่อยู่.....โทรศัพท์ 089-3111666

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

หน.กพ. ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ มีผู้ติดต่อจาก กลุ่มการพยาบาล รพ.พระปกเกล้า แจ้งว่า ผู้ป่วย ด.ญ.นวรรต เกตุแก้ว อายุ 12 ปี ป่วย CP ติดเชื้อในกระแสเลือด วันที่ 14 ต.ค.67 ได้ admit ที่ รพส. ด้วยอาการไข้ขึ้นสูง Film ที่ รพส.พระปกเกล้า พบว่ามี Fracture humerus ซ้าย ต้องการรักษาต่อด้วยการผ่าตัดแต่ผู้ปกครองไม่อนุญาต กลัวลูกเสี่ยงอันตราย ต่อมาวันที่ 16 ต.ค.67 ได้ admit ที่ รพ.พระปกเกล้า อีกรอบหนึ่ง (ในช่วงวันที่ 7) ด้วย Pneumonia ที่ รอบนี้ 2 แล้วหลังจากรอบแรกได้ 1 เดือน ผู้ป่วยเด็กมีอาการแย่ลงกว่าเดิม ต้องการที่ส่งต่อไปรักษาที่ รพ.ที่ใหญ่กว่า ดังนั้นจึงขอประชุมปรึกษาหารือเพื่อส่งต่อ

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 เพื่อประชุมปรึกษาหารือเพื่อส่งต่อผู้ป่วยเด็ก

2.2.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นางอัจฉรา เกตุแสนกล้า)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ระดับความรุนแรง ☐ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้ โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☑ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐แจ้งหน่วยงาน ☐เสนอผู้อำนวยการ ☑เสนอคณะกรรมการ วันที่.....

ลงชื่อ.....วันที่รับ 14 พ.ย. 67

การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

ส่งให้หน่วยงาน....กายภาพ..... วันที่.....24 พ.ย.63.....

ทบทวนเหตุการณ์ตาม Timeline

หลังจากได้รับแจ้งทางโทรศัพท์แล้วหน.กพ.ตรวจสอบเวชระเบียนผู้ป่วย

วันที่23 ต.ค.63 รับreferกลับจากรพศ.เพื่อ On skin traction ต่อ และให้ATB

วันที่ 10 พ.ย.63 มาAdmit ด้วย UTI

ไม่มีประวัติมาทำกายภาพที่รพ.ท่าใหม่ และถามกายภาพวันที่มาAdmit ครั้งแรกมารดาแจ้งว่าไปทำกายภาพที่รพ.พระปกเกล้า

แนวทางแก้ไข

โทรศัพท์แจ้งข้อมูลให้ หน.พยาบาลรพ.พระปกเกล้ารับทราบ

ลงชื่อ.....

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 16 พ.ย. 63 เวลา 14.-

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (/) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง.....อายุ.....ปีที่อยู่.....โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ดังรายละเอียดแนบ

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ทุกด้านบริการ

2.2.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ระดับความรุนแรง ☑ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้ โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐แจ้งหน่วยงาน ☑เสนอผู้อำนวยการ ☑เสนอคณะกรรมการ วันที่.....

ลงชื่อ.....วันที่รับ 24 พ.ย. 63

แสดงความคิดเห็น/เสนอแนะ การบริการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลท่าใหม่

ดิฉันขอร้องเรียนพฤติการของคุณพยาบาลวิชาชีพโต๊ะ12ชั้นที่1 เรื่องราวมีดังนี้ค่ะ

เมื่อวันศุกร์ที่ผ่านมามีญาติคนไข้ไปขอใบส่งตัวที่โรงพยาบาลท่าใหม่ เพราะใบส่งตัวคนไข้หมดอายุการใช้สิทธิ์แล้วทางโรงพยาบาลอีกที่หนึ่งจึงแจ้งให้มาขอใบส่งตัว พอไปถึงคุณพยาบาลโต๊ะ12 กล่าวว่า ใบหมดอายุมาหลายวันแล้วทำมัยพึ่งมาเอา? แล้วก็พูดต่ออีกว่า อ่อ...รีบมาเอาใบส่งตัวเพราะไม่มีเงินจ่ายค่ายาสิ

ซึ่งข้อความดังกล่าวที่ได้ยินไม่ทราบว่าดิฉันไม่มีสิทธิ์ที่จะไปรับสิทธิ์ตรงนี้หรือค่ะ แล้วการพูดออกมาแบบนี้ไม่ดูถูกกันเกินไปหรือค่ะ แล้วการพูดแบบนี้ไม่ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลหรือค่ะ อยากจะให้ช่วยพิจารณาพฤติกรรมคุณพยาบาล โต๊ะที่12หน่อยค่ะ ขอบคุณค่ะ

การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

ส่งให้หน่วยงาน....กพ..... วันที่.....24 พ.ย.63.....

ทบทวนเหตุการณ์ตาม Timeline

แจ้งพยาบาลผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งต่อและนัดหมาย ทบทวนเหตุการณ์

แนวทางแก้ไข

หน.พยาบาลพูดคุยแนะนำ

ลงชื่อ.....

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 16 พ.ย. 63 เวลา 14.00

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (✓) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ ..... ทันวิกฤตประกัน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ แจ้ง อายุ ..... ปีที่อยู่ ..... โทรศัพท์ .....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ตาม รายละเอียดแนบท้าย

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ทุกวิถีทางปรึกษา

2.2 .....

ลงชื่อ วิวรุ์ ผู้รับเรื่อง

(ทนวิวรุ์ เกาะเสาท์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ

ระดับความรุนแรง ☑ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้ โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐ แจ้งหน่วยงาน ☑ เสนอผู้อำนวยการ ☑ เสนอคณะกรรมการ วันที่ .....

ลงชื่อ [signature] วันที่รับ 24 พ.ย. 63

7.ก.ย 63 ผู้ฉร้องเรียน

ช่วงเวลา 6.00 - 7.00 น

พยาบาลบางคนใช้คำพูด

ไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย

ใช้น้ำเสียงต่อว่าผู้ป่วย

การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

ส่งให้หน่วยงาน....กพ..... วันที่.....16 พ.ย.63.....

ทบทวนเหตุการณ์ตาม Timeline

-

แนวทางแก้ไข

หน.พยาบาลชี้แจงในไลน์กลุ่มงานการพยาบาล

ลงชื่อ.....วรร.....

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 15 พ.ย.63 เวลา -

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง (✓) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง นาย ญี่ยุวัฒน์ ประจำเรือ อายุ.....ปีที่อยู่ - โทรศัพท์ -

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นน. บริการได้รับแจ้งงานโทรศัพท์

ด้วยละเอียดแบบทางนี้

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 พฤติกรรม บริการ

2.2.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นายนวรัตน์ เจริญพรรค)

ตำแหน่ง.....

ระดับความรุนแรง ☐ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้ โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐แจ้งหน่วยงาน ☑เสนอผู้อำนวยการ ☑เสนอคณะกรรมการ วันที่ 26 พ.ย.63

ลงชื่อ.....วันที่รับ.....

วันที่ 15 พ.ย. 63 ได้รับแจ้งจากนายสโรวัฒน์ ประจำเขต
ทางโทรศัพท์เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี และการกระทำของนายสโรวัฒน์
ได้พาภรรยามาตรวจหลังจากสัปดาห์ที่ผ่านมาได้มาเข้ารับการตรวจ
ให้กับโรงพยาบาลและเมื่อกลับไปมีประจำเดือน (เลือด) ไหลออกมา
เป็นก้อนๆ จึงพามาตรวจในวันอาทิตย์เพราะต้องมาใช้สิทธิ
ที่ประกันสังคมเพื่อ จึงมาตรวจที่ รพ. ท่าใหม่ แต่เมื่อเข้าไปตรวจ
ตอนแรก พูดจาไม่ดี ถามภรรยาว่าใครแนะนำให้มาที่นี่ ตอนๆ
และมีพยาบาลอีกคนพูดว่า "ไม่เอาอย่าที่กัน" ซึ่งนายสโรวัฒน์
เล่าว่า เสียความรู้สึกมาก ทำไมพูดจาไม่ดีเลย ทั้งๆ ที่เลือกมา
ที่ รพ. ท่าใหม่เพราะสะดวกสบายประหยัดเงิน
สะใดไม่เสียเวลาไป รพ. อื่น

การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

ส่งให้หน่วยงาน..... วันที่.....

ทบทวนเหตุการณ์ตาม Timeline

ผู้ป่วย [illegible] 152442 มารับบริการ วันที่ 15/11/63 เวลา 13.30 น. ทำทุกการให้

ทำการตกจ ผู้ป่วย และรักปกติ 60 ง. เนื่องจาก ผู้ป่วยอ้าง [illegible] มีปัญหาในการ [illegible]

การรักปกติ ไม่ต่อย ทำใจ เหมาะ พูดเสียงดัง [illegible] เสือ ต้องถาม ถ้าถาม ในการรักปกติ

แต่ ผู้ป่วย ตอบ ไม่ตรงคำถาม เนื่องจาก ไม่ทำใจ กัน ? พยาบาลที่อยู่ใน เหตุการณ์

จึงสะดุด กล่าว ที่เล่นกำจริงรับ [illegible] อย่าตีกัน.

ดูจากปกติ [illegible] เหตุ [illegible] ในการทำการ ทำการ ทำสัญญาเสียงภาษา และ

การรักปกติ มีการตรวจวินิจฉัย CBC, UPT และมีการ Admitted ขอดูอาคุมกำเนิด.

พยาบาลที่อยู่ใน เหตุการณ์ ให้ข้อมูล ว่า ระหว่าง ผู้ป่วย รับบริการ ด่านกับ เยอะ เหตุ

ถ้ายตกจ ทราบ ทุก case. และปกติ จะเป็น ตามจริง จึงในการ รักปกติ และ พูด เสียงดัง.

เวลาให้ข้อมูล ที่ไม่ต่อยตรง ปราบดิน.

แนวทางแก้ไข

ลงชื่อ.....

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 27 ธ.ค.67 เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (/) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง.....-.....อายุ.....ปีที่อยู่.....-.....โทรศัพท์.....-.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้ไปประสบอุบัติเหตุ เป็น คู่ สามี ภรรยา นั่งจักรยานยนต์ 1 แรงชนกับรถยนต์คันหนึ่ง ดังรายละเอียดแนบท้าย

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ขอความเป็นธรรมด้วยครับ

2.2.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

ตำแหน่ง.....พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ.....

ระดับความรุนแรง ☑ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป 27 ธ.ค.67

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐แจ้งหน่วยงาน ☐เสนอผู้อำนวยการ ☐เสนอคณะกรรมการ วันที่.....

ลงชื่อ.....วันที่รับ.....

แบบฟอร์มสำหรับแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี

ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น

วันที่ใช้บริการ ~~27/6~~ 27/11/63 เวลา .....

จุดบริการที่ใช้ (กาเครื่องหมาย √ หน้าวงกลม ที่ท่านพบ)

O ประชาสัมพันธ์	O ห้องบัตร	O จุดคัดกรองผู้ป่วยนอก
O ห้องตรวจโรค	O ห้องยา	O ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (ห้องทำแผล)
O ห้องคลอด	O ห้องฝากครรภ์	O ห้องเอกซเรย์
O ห้องตรวจเลือด	O ห้องเก็บเงิน	O ห้องงานประกัน
O หอผู้ป่วยใน	O ศูนย์สุขภาพชุมชน	O อื่น ๆ .....

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

แจ้งเรื่องเสียงรบกวน แก่ เจ้าหน้าที่ ไปตั้งแต่
เพื่อวาน มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดู แต่ ไม่ได้รับ การแก้ไข ยังส่ง
เสียงดัง รบกวน ไม่มีความเป็นส่วนตัว ไม่สามารถ
พักผ่อนได้ ไม่คุ้มกับการจ่ายค่าห้องพักเลยค่ะ
เมื่อ 1 ธันวาคม 2563

การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

ส่งให้หน่วยงาน...ENV..... วันที่.....27 ธ.ค.63.....

ทบทวนเหตุการณ์ตาม Timeline

26 พ.ย.63ผู้ป่วยAdmit ที่ห้องพิเศษ 1 แจ้งพยาบาลเวรว่ามีเสียงดังรบกวนบริเวณหลังห้อง พยาบาลได้ตรวจสอบพบว่าเป็นเสียงของแผ่นหลังคา Metal sheet ถูกลมตีทำให้กระพือมีเสียงดัง แต่เนื่องจากเป็นเวลานอกเวลาราชการไม่มีช่างจึงไม่ได้แก้ไขได้ทันที ได้แจ้งส่งซ่อมในเวลาราชการงานพัสดุตามช่างมาซ่อม

แนวทางแก้ไข

หัวหน้าหอผู้ป่วยในแจ้งส่งซ่อมงานพัสดุ แก้ไขแผ่นMetal sheet ไม่ให้มีเสียงดัง

ลงชื่อ.....

แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่....๕ ธันวาคม ๒๕๖๓.....เวลา.....๐๘.๓๐น.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (/) ตู้รับความคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (/) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่ .....เบอร์โทรศัพท์.....

๑.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรค หน้าตาไม่ต้อนรับ พูดจาไม่ดี ไม่ควรมาให้บริการ

๒.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑ ให้มีการปรับพฤติกรรมบริการ

๒.๒.....

๒.๓.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่เพื่อทราบ

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

ตำแหน่ง นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

แบบฟอร์มสำหรับแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี

ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น

วันที่ใช้บริการ 5 ธันวา เวลา 08:30

จุดบริการที่ใช้ (กาเครื่องหมาย √ หน้าวงกลม ที่ท่านพบ)

O ประชาสัมพันธ์	O ห้องบัตร	O จุดคัดกรองผู้ป่วยนอก
O ห้องตรวจโรค	O ห้องยา	O ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (ห้องทำแผล)
O ห้องคลอด	O ห้องฝากครรภ์	O ห้องเอกซเรย์
O ห้องตรวจเลือด	O ห้องเก็บเงิน	O ห้องงานประกัน
O หอผู้ป่วยใน	O ศูนย์สุขภาพชุมชน	O อื่น ๆ .....

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

หน้าตาไม่ตอนรับ พูดจาไม่ดี ไม่กระมาให้บริการ

ชื่อ-สกุล (เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลท่าใหม่ ที่ท่านต้องการชมเชย /ปรับปรุง)

หมายเหตุ ตู้รับความคิดเห็น ถูกเปิดโดยคณะกรรมการรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่..๓...ก.พ...๖๔.....เวลา.....๐๙.๐๐ น.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับความคิดเห็น (/) สปสช.

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (/) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....หญิง

อายุ.....ที่อยู่ .....เบอร์โทรศัพท์.....

๑.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้ป่วยชาย อายุ ๒๖ ปี มีสิทธิ์ว่าง มารักษาวันที่ ๒๙/๑๐/๖๓ เวลาประมาณ ๐๙.๐๐-๑๐.๐๐ น.มารักษาด้วยอาการปวดฟัน ฟันผุ แรกเข้านำบัตรประชาชนแจ้งขอใช้สิทธิว่าง ได้รับการขูดหินปูนที่ฟันด้านบนด้านล่างและนัดผู้ป่วยถอนฟันในวันที่ ๓/๑๑/๖๓ ในการรักษาครั้งนี้ถูกเรียกเก็บค่าขูดหินปูน จำนวนเงิน ๒๘๐บาท ค่ายา๕๐ บาทค่าบริการทางการแพทย์๕๐บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๓๘๐บาท โดยเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิว่างข้ามจังหวัดได้ ใช้ได้เฉพาะในพื้นที่กทม.เท่านั้น ผู้ร้องเห็นว่าควรใช้สิทธิ์ได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อตรวจสอบและขอรับเงินคืน

๒.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑ คนไข้ขอรับเงินคืน

๒.๒.....

๒.๓.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นายณัฐธนา นามประดิษฐ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่เพื่อทราบ

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

ตำแหน่ง นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

สปสช.
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง
เลขที่ ๑๑๕. อาคารสุดาร์พลาซ่า ชั้น ๒ ซอยศูนย์การค้า สาย ๔ ถนนสุขุมวิท ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
๒๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ - ๓๘๘๖ - ๔๓๑๓ - ๑๘ โทรสาร ๐ - ๓๘๘๖ - ๔๓๒๐ http://ryg.nhso.go.th

โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
เลขที่รับ 234
วันที่ 23 ก.พ. 2564
เวลา .....

ที่ สปสช. ๕.๓๖/ว๐๓๗๙

๑๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งคืนข้อมูลร้องทุกข์ร้องเรียนจากช่องทางสายด่วน สปสช.๑๓๓๐

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๖ ทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อมูลร้องทุกข์ร้องเรียน เดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สปสช.) ได้ให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ ด้วยเห็นถึงความสำคัญของเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ ว่าสามารถบอกถึงคุณภาพมาตรฐานและปัญหาต่างๆของระบบบริการสาธารณสุข เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนางานเป็น อย่างยิ่ง ที่ผ่านมาได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิขึ้น ทั้งที่ส่วนกลาง ระดับเขตและระดับจังหวัด พร้อมทั้งพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่างๆนำไปใช้

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง ได้รวบรวมข้อมูลร้องทุกข์ร้องเรียนจากช่องทางสายด่วน สปสช.๑๓๓๐ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบเดือนตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๓ และขอแจ้งต่อหน่วยงานในความรับผิดชอบของท่านเพื่อใช้ประโยชน์ในการกำกับติดตาม หาแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาการเกิดซ้ำให้ลดลงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิศิษฏ์ ยี่สุ่นทอง)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง

☐ แพทย์ ☐ ทันตแพทย์
☐ บริหาร ☐ เภสัช ☐ กายภาพ ☐ องค์กรแพทย์
☐ การพยาบาล ☐ ทันต ☐ แพทย์แผนไทย ☐ LAB
☐ PCU ☑ ปยส. ☐
☐ ดำเนินการ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

กลุ่มงานการมีส่วนร่วมของภาคีและประชาสัมพันธ์
โทร ๐ ๓๘๘๖ ๔๓๑๓-๑๙
โทรสาร ๐ ๓๘๘๖ ๔๓๒๐
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : sirisak.p@nhso.go.th
ผู้ประสาน : นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ โทรศัพท์ ๐๘ ๑๓๔๔ ๘๕๗๙
สำเนา : เรียน ผอ.รพ.ทุกแห่ง,หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆตาม ม.๕๐(๕)ทุกแห่ง ที่มีข้อมูลร้องทุกข์ร้องเรียน

ล	หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน	จังหวัด	ประเด็นหลัก	ประเด็นรอง	ประเด็นย่อย	หัวข้อ	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	เลขที่ปัญหา	สรุปการแก้ไขปัญหา	การดำเนินการตอบ
3	รพ.ท่าใหม่	จันทบุรี	ร้องเรียนมาตรา 57,59	ถูกเรียกเก็บเงิน	กรณีสิทธิว่าง	กรณีสิทธิว่าง	190 คลินิก ผู้ป่วยชาย อายุ 26 ปี มีสิทธิว่าง เมื่อวันที่ 29/10/63 เวลาประมาณ 09.00-10.00 น. เข้ารักษาที่รพ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ด้วยมีอาการปวดฟัน ฟันผุ แรกเข้านำบัตรประจำตัวประชาชนแจ้งขอใช้สิทธิว่าง ได้รับการขูดหินปูนที่ฟันด้านบน ด้านล่าง และ นัดผู้ป่วยถอนฟันในวันที่ 3/11/63 ในการรักษาครั้งนี้ถูกเรียกเก็บค่าขูดหินปูน จำนวนเงิน 280 บาท ค่ายา 50 บาท ค่าแพทย์ 50 บาท รวมเป็นเงินทั้งหมด 380 บาท โดยเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิว่างข้ามจังหวัดได้ใช้ได้เฉพาะในพื้นที่กทม.เท่านั้น ผู้ร้องเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อตรวจสอบและขอรับเงินคืน	5840717	จากการประสานรพ.ท่าใหม่ พบว่ามีความคลาดเคลื่อนเรื่องการสื่อสาร ซึ่งกรณีได้งกล่าวทางรพ.ท่าใหม่ยินดีคืนเงินแล้วเรียกเก็บไปยังสปสช.ตามแนวทางและเงื่อนไขที่กำหนด ทั้งนี้ สปสช.ได้ติดต่อไปยังผู้ร้องเพื่อนำเอกสารไปติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับเงินคืนแล้ว	ตรวจสอบเบื้องต้นมีมูลความจริง

แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่....๑๖ ก.พ. ๒๕๖๔.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (/) ตู้รับความคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (/) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่ .....เบอร์โทรศัพท์.....

๑.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องหมอพูดจาไม่ดี ดูถูกคนไข้ (หมอเตี้ย ๆ อยู่ข้างล่างสวยนิด ๆ) พูดจาหมาไม่แดก

๒.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑ ให้มีการปรับพฤติกรรมบริการ

๒.๒.....

๒.๓.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่เพื่อทราบ

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

ตำแหน่ง นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

แบบฟอร์มสำหรับแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี

ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น

วันที่ใช้บริการ ..... 16 ..... เวลา .....

จุดบริการที่ใช้ (กาเครื่องหมาย √ หน้าวงกลม ที่ท่านพบ)

O ประชาสัมพันธ์	O ห้องบัตร	O จุดคัดกรองผู้ป่วยนอก
O ห้องตรวจโรค	O ห้องยา	O ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (ห้องทำแผล)
O ห้องคลอด	O ห้องฝากครรภ์	O ห้องเอกซเรย์
O ห้องตรวจเลือด	O ห้องเก็บเงิน	O ห้องงานประกัน
O หอผู้ป่วยใน	O ศูนย์สุขภาพชุมชน	O อื่น ๆ .....

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

หมอพูดจาไม่ดี ดูถูกคนไข้

(หมอเตี้ยๆ อยู่ข้างล่าง สวยนิดๆ)

พูดจาหมาไม่แดก

ชื่อ-สกุล (เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลท่าใหม่ ที่ท่านต้องการชมเชย /ปรับปรุง)

.....

.....

หมายเหตุ ตู้รับความคิดเห็น ถูกเปิดโดยคณะกรรมการรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่.... ๒๒ ก.พ. ๒๕๖๔.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (/) ตู้รับความคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (/) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่ .....เบอร์โทรศัพท์.....

๑.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องรอนานไม่มีหมอตรวจ ช่วยปรับปรุงให้บริการเร็วกว่านี้

๒.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑ ให้มีการปรับพฤติกรรมบริการ

๒.๒.....

๒.๓.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่เพื่อทราบ

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

ตำแหน่ง นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รอนานไม่มีหมอตรวจ ช่วยปรับปรุงให้บริการเร็วกว่านี้

แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่....๒๒ ก.พ. ๒๕๖๔.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ (/) ตู้รับความคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (/) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่ .....เบอร์โทรศัพท์.....

๑.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นเรื่องหมอคะ คนไข้มารอนานเป็นชั่วโมง หมอยังไม่ยอมมา แย่มาก

๒.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑ ให้มีการปรับพฤติกรรมบริการ

๒.๒.....

๒.๓.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่เพื่อทราบ

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

ตำแหน่ง นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

หมอดีย คนไข้พารอนานเป็นชั่วไม

หมอยังไม่ยอมมา

แย้มาก

แจ้ง ดอสตรแวทย์

22 กพ 64

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ ๓ ธ.ค. ๖๔ เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง (/) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง สุไลฮา อายุ.....ปีที่อยู่.....โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้รับแจ้งจากสายด่วน 1330 ของสุไลฮา ว่ามีญาติผู้ป่วยสงวิทยาหลังการผ่าตัดเรื่องการใช้สิทธิการรักษากรณี Grey Zone ผู้ป่วยติดเตียงส่งกลับมา Admit แต่ผู้ป่วยไม่มีญาติไปรับ ทำให้จากพยาบาลเกี่ยวกับเรื่องสิทธิว่า กรณีกรณี Grey Zone ในกรณีไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลนั้นสิทธิใช้หลักเกณฑ์ และวิธีการอย่างไร ญาติบอกว่าสายด่วน 1330 ว่าต้องการให้ทางพยาบาลรับกลับ แต่ทางพยาบาลรู้สึกไม่สบายใจ โดนไล่ให้ไปรักษาที่อื่น แต่ไม่ทราบหลังการส่งเรื่อง

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ทุกคนเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลกรณี Grey Zone กับสายด่วน 1330

2.2 แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง
(นายณัฐธนา นามประดิษฐ์)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
ตำแหน่ง.....

ระดับความรุนแรง ☑ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☑ แจ้งหน่วยงาน ☑ เสนอผู้อำนวยการ ☐ เสนอคณะกรรมการ วันที่.....

ลงชื่อ.....วันที่รับ.....

บัญชีแยกประเภท โรงพยาบาลท่าใหม่ ตลาคม 2564

บัญชี ค่าจ้างเหมาบริการอื่น(สนับสนุน) 5104010112.113

วันที่	ประเภทเงิน	รายการ (ที่อ้างอิง)	ที่เอกสาร	เดบิต	เครดิต	สุทธิ
11/10/2564	เงินบำรุง	บันทึกเจ้าหนี้การค้า (ซ.272)		30,300.00	0.00	
สทธิของ 11/10/2564				**30,300.00**	**0.00**	**30,300.00**
12/10/2564	เงินบำรุง	บันทึกเจ้าหนี้การค้า (ซ.273)		24,400.00	0.00	
สทธิของ 12/10/2564				**24,400.00**	**0.00**	**24,400.00**
21/10/2564	เงินบำรุง	บันทึกเจ้าหนี้การค้า (ซ.278)		63,700.00	0.00	
สทธิของ 21/10/2564				**63,700.00**	**0.00**	**63,700.00**
29/10/2564	เงินบำรุง	จ่ายค่าจ้างเหมาทำฉากกั้นอคิลิคแบบใส ให้ ร้านไอปริ๊นท์ ตามใบเสร็จรับเงินเลขที่ 15/1-64/001,15/2-64/001 ช. 19250014 (จ.306)	จบ 0032.301/059	24,156.00	0.00	
29/10/2564	เงินบำรุง	รับฝากภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ท.307)	ร้านไอปริ๊นท์	244.00	0.00	
สทธิของ 29/10/2564				**24,400.00**	**0.00**	**24,400.00**
รวมบัญชี ค่าจ้างเหมาบริการอื่น(สนับสนุน) เดือนนี้				**142,800.00**	**0.00**	**142,800.00**

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 10 พค 64 เวลา 13.00

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน (✓) อื่นๆ ไลน์ แรคพ ตามคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง - อายุ.....ปีที่อยู่.....โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ด้วยละเอียดแนบท้าย

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 การบริการพยาบาล

2.2 สื่อแวดล้อมใน หอผู้ป่วย

ลงชื่อ [illegible] ผู้รับเรื่อง

([illegible])

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ

ระดับความรุนแรง ☑ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☑ แจ้งหน่วยงาน ☐ เสนอผู้อำนวยการ ☑ เสนอคณะกรรมการ วันที่.....

JPD, ปรีดาน์

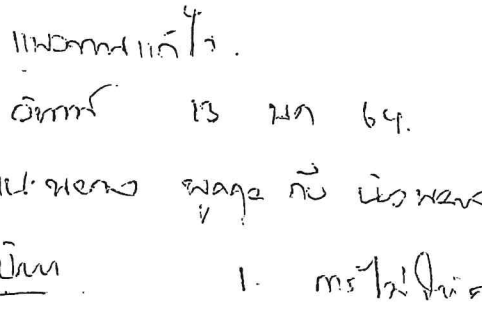
ลงชื่อ.....วันที่รับ.....

ความคิดเห็นมาใหม่: มีความคิดเห็นมาใหม่

วันและเวลาที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาล: 2021-05-04 13:30

จุดบริการที่ท่านมารับบริการ: หอผู้ป่วยใน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ: บุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่าจะเป็นพยาบาลเองหรือตัวผู้ช่วยพยาบาล ไม่มีความเตรียมพร้อมไม่มีการตรวจสอบอุปกรณ์ ไม่ประเมินคนไข้ คนไข้เจาะคอไม่เกี่ยวซัตชั่น ไม่ทำแผลไม่ดูแลเกี่ยงญาติธรรมทุกอย่าง พยาบาลไม่เคยมาทำแผลสักครั้งไม่เคยมาซัดชั่น ออกซิเจนปลายนิ้วครอปไม่สนใจไม่แก้ไข คนไข้ย้ายกลับบ้านไม่ออกไม่มาช่วยย้ายคนไข้ ขึ้นเวรเปล ห้องน้ำไม่ได้ล้างทุกวันทุกสิ่งทุกอย่างสกปรกไปหมดเลย พนักงานที่มาดูแลทำความสะอาดทำงานแป๊บๆก็นอน ข้าวของส่วนตัวพนักงานวางไม่เป็นระเบียบ ชั้นวางกระจกหัวเตียงไม่เคยเช็ด พัดลมเป็นคราบฝุ่นไม่เคยล้าง เคาน์เตอร์ล้างหน้ามีน้ำแฉะอยู่ตลอดเวลาไม่เคยเช็ค ไม่ทำอะไรหลายๆสิ่งหลายๆอย่างที่ควรจะทำแต่กลับรับจ้างเฝ้าไข้ ในช่วงที่ภาวะ โรคระบาดไม่มีแม้กระทั่งน้ำยาล้างมือในห้องน้ำชาย ชั้นวางกะละมังเช็ดตัวคนไข้สกปรกมาก ใช้ถุงดำวางให้แทนใส่ขยะ ไม่มีทางที่ปิดมิดชิดสกปรก แผลกดทับที่ต้องใช้ของสเตอร์ไลน์ในการทำแผล ต้องใช้ความรู้ในการทำแผล พยาบาลกับให้ญาติเป็นคนทำ...



แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 11 มิ.ย. 64 เวลา 14.00 น.

ช่องทางการร้องเรียน (/) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( )ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง หทัยกานต์ ศรีเมือง อายุ 45 ปีที่อยู่ ชุมชน ต.เกาะเสม็ด โทรศัพท์ 089-9398230

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ทน-รพ-สต. เกาะเสม็ด หลังร้านเรียนชั่วโมงผู้ใหญ่บ้าน ม.1 ต. เกาะเสม็ด เจ้าว่า วันที่ 8 มิถุนายน 2564 ตนได้มาขอใช้บริการ เพราะมีคุณจิตอาสาประสงค์อยู่เสมอ เพื่อที่ไปฉีดวัคซีนป้องกันโควิด เปิดเจอหน้าแพทย์ ได้ยินบริการตรงระหว่างคือ ได้ยิน ที่จะเรียกเข้าพบแพทย์ พยาบาล จนท. มีการคัดกรองตนเรื่องโรคประจำตัวเรื่องอื่นๆ

อันนี้จึงอยากจะเจ้าใหม่ช่วยปรับระบบคิว โดยการที่คิวให้ชัดเจน เรื่องบริการคิว

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ระบบคิวเรียกตรงจุด รพ. รพ.

2.2.....

ลงชื่อ วิวัฒน์ ผู้รับเรื่อง

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ระดับความรุนแรง ☐ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☑แจ้งหน่วยงาน ☐เสนอผู้อำนวยการ ☐เสนอคณะกรรมการ วันที่ 11 มิ.ย. 64

ลงชื่อ [illegible] วันที่รับ 11 มิ.ย. 64

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 28 มิ.ย. 64 เวลา 09.00 น.

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง (/) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง [redacted] อายุ..... ปีที่อยู่ [redacted] โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ [redacted] ว่ามีผู้ป่วยเคสสีเขียว ตามข้อบ่งชี้การส่งต่อ CASE PUI ที่ต้องแยกโรค แต่เกิดภาวะเงินหายจำนวน 1000.- บาท ซึ่งคนไข้ได้มอบหลังจากออกจากรพ. แพทย์ไม่ทันแจ้งกับคนอื่น โดยคนไข้บอกว่ามีพยาบาลแจ้งว่าทำไมมาเงินมากมาย บอกว่า "และขอให้นำเงินมาคืนด้วย" ซึ่งตนเองก็ยืนยันว่าจากไม่ได้พูดอย่างนั้น หลังจากรพ. ได้ขึ้นข้อมูลดังกล่าวจึงเปิดกล้องวงจรปิดพบว่า พยาบาลชื่อ "[redacted]" ไม่ใช่พยาบาลที่ดูแลเคสได้มีการเปิดกระเป๋าคนไข้จริง แต่เงินหายไปจากกระเป๋าหรือไม่ ไม่สามารถยืนยันได้ แต่พยาบาลได้ทำการปฏิเสธและยืนยันว่าไม่ได้เปิดกระเป๋าเพื่อหยิบเงินในขณะที่คนไข้อยู่ในห้องน้ำเปิดบางส่วน แต่เมื่อตรวจสอบกล้องวงจรปิดแล้วพบว่าการกระทำดังกล่าวเกิดหลังจากที่พยาบาลให้นั่งแยกโรคและกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ป่วยอยู่ในห้องน้ำ และ [redacted] ไม่ได้ล้างว่าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นแต่ไม่ขอแจ้งความดำเนินคดีใดๆ ทั้งสิ้น ขอให้ทางรพ. ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 ความประสงค์ต้องการให้ตรวจสอบ

2.2.....

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง

(นายวิรัช [redacted])

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ระดับความรุนแรง ☐ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☑ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☑แจ้งหน่วยงาน ☐เสนอผู้อำนวยการ ☐เสนอคณะกรรมการ วันที่ 28 มิ.ย. 64

ลงชื่อ..... วันที่รับ.....

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่ 5 กค 64 เวลา 9.24

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง (/) โทรศัพท์ ( ) ตู้รับข้อร้องเรียน ( ) อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง...นร.จาธึก สร้อย...อายุ.....ปีที่อยู่.....โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผน-พยาบาลให้บริการสาธารณสุข แจ้งว่าชื่อ จาธึก สร้อย - ขอร้องเรื่อง ว่าทำไม รพ.ท่าใหม่ ไม่มีอาหารให้ผู้ป่วย ทำไม โรงพยาบาลถึงไม่มี ฯลฯ จาก Post FB. ดังนี้ ละเอียดแนบ me

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข ปรับปรุง

2.1 เพิ่มอาหารให้ผู้ป่วย.

2.2.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....(นางวัลชุรี...เกาะเสม็ด)..)

ตำแหน่ง...พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ระดับความรุนแรง ☐ 1.ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป

☐ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

☐ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือต้นสังกัด

☐ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

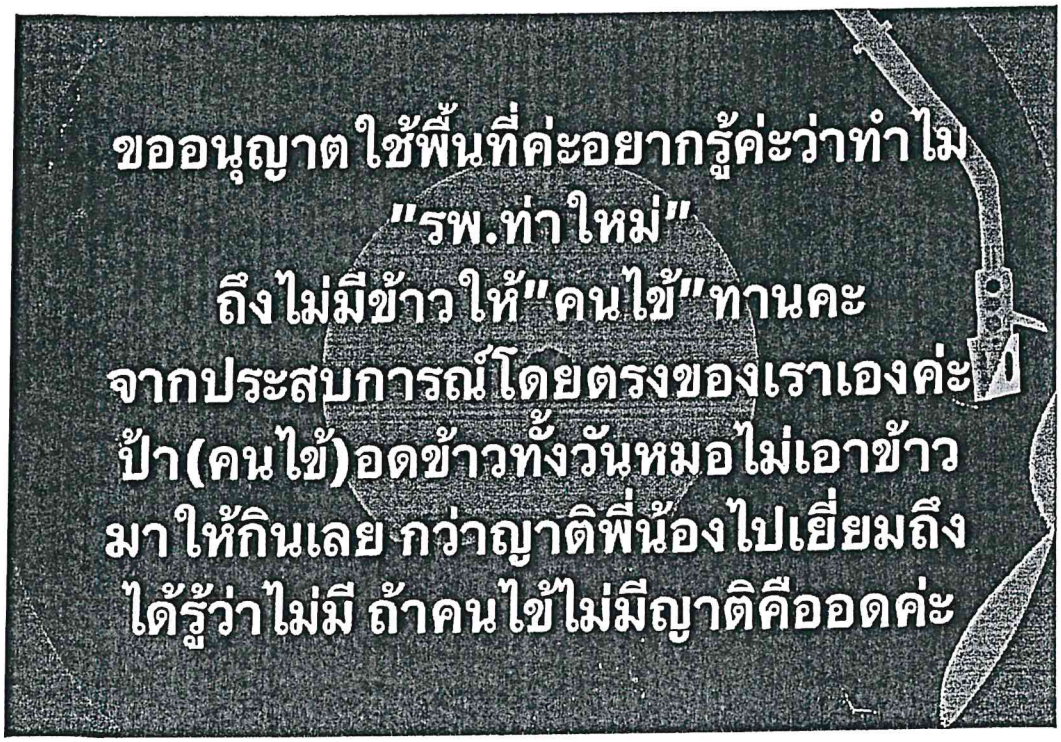
☐ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต

การจัดการ ☐แจ้งหน่วยงาน ☑เสนอผู้อำนวยการ ☐เสนอคณะกรรมการ วันที่ 5 ก.ค.64

ลงชื่อ.....วันที่รับ.....

dtac T 20:51 85%

Sasitorn Semojhai ▶ เพจจันทบุรี
21 นาที ·



ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

Orawan Foungkana และคนอื่นๆ อีก 96 คน

แชร์ 6 ครั้ง

ความคิดเห็นทั้งหมด

ดูความคิดเห็นก่อนหน้า...

เขียนความคิดเห็น... GIF

9 ขึ้นไป 3

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าใหม่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลท่าใหม่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าใหม่

ชื่อหน่วยงาน : .....โรงพยาบาลท่าใหม่.....
วัน/เดือน/ปี : ..... ๑ . ธันวาคม ๒๕๖๔.....
หัวข้อ: เผยแพร่ข้อมูลรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการโรงพยาบาลท่าใหม่
(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :
เผยแพร่ข้อมูลรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการโรงพยาบาลท่าใหม่

Linkภายนอก: .....ไม่มี.....
หมายเหตุ: .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
กิติมาพร เรืองเกตุ	
(นางสาวกิติมาพร เรืองเกตุ)	(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (หัวหน้า)
วันที่.....๑.....เดือน..ธันวาคม.. พ.ศ. ..๒๕๖๔....	วันที่.....๑.....เดือน..ธันวาคม...พ.ศ...๒๕๖๔....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ภัทรพรรณ ชายหาด

(นางสาวภัทรพรรณ ชายหาด)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่.....๑.....เดือน..ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๔