สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
รอบ ๑๒ เดือน (เม.ย.๖๗-ส.ค.๖๗)

ปีงปม.๒๕๖๗ (เดือน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	หมายเหตุ
เมษายน ๒๕๖๗	๑	๐	๐	๑	
พฤษภาคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	
มิถุนายน ๒๕๖๗	๑	๐	๐	๑	
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	
สิงหาคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	
กันยายน ๒๕๖๗					
รวม	๒	๐	๐	๒	

โรงพยาบาลท่าใหม่ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน ๒ ครั้ง (๒ เรื่อง) ซึ่งสรุปการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วครบทั้ง ๒ เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

(นางวรรณศรี ชาญพนา) ผู้รายงาน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒ เม.ย. ๖๗	ร้องเรียนการปฏิบัติงาน จนท.ห้องฉุกเฉิน “อยากถามความคิดเห็นแม่ๆที่ลูกไม่สบายแล้วพาไปรพ.ท่าใหม่ให้พยาบาลเช็ดตัวให้ว่าเป็นยังไงบ้างค่ะ เจอเหตุการณ์เหมือนกับเรารึป่าว ถ้าผ่านมาเห็นโพสและคอมเมนต์ของคนส่วนมากก็ไปปรับปรุงตัวเองบ้างนะโรงพยาบาลจะได้ถูกยกย่องบ้าง ส่วนคนที่พูดจาดีแนะนำดีก็ดีจนอยากก้มกราบ”	สื่อ social facebook	ทบทวน ระบบบริการในเวร นิษฐกานต์, จุฑามาศ, พรรณภา, อภิรดี ความว่า แนะนำการเช็ดตัว ไม่ทราบเลยว่าผู้ร้องเรียนไม่พอใจส่วนไหน จึงดำเนินการสอบถามคุณจิรเดช (พขร.) ซึ่งเป็นปู่ของผู้ป่วย เนื่องจากประสานเจ้าตัวผู้ร้องเรียนไม่ได้ คุณจิรเดชแจ้งว่าจากการสอบถามได้คำตอบว่าเนื่องจากมารดาห่วงลูกมาก ขณะเช็ดตัวลักษณะน้ำเปียกโชกเข้าหู และตา และพยาบาลไม่ได้อธิบายว่าการเช็ดตัวที่ถูกวิธีเป็นแบบไหน และขณะเช็ดตัวเจ้าหน้าที่หัวเราะ ทำให้รู้สึกว่าดูเหมือนไม่สนใจผู้ป่วย ไม่เข้าใจ ไม่เอื้ออาทร **การแก้ไข** - แจ้งหัวหน้างานรับทราบ - แจ้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องให้คำแนะนำแก่ญาติ หรือผู้ป่วยทุกครั้งที่ทำหัตถการกับผู้ป่วย	√			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๖ มิ.ย. ๖๗	รับหนังสือร้องเรียนจาก น.ส. พัตร์วิมล ถาตุ่ม ซึ่งอ้างว่าเป็นภรรยา ของนายศิวารมย์ ถาตุ่ม พขร.(กลุ่มงานการพยาบาล) ความว่า “น.ส.สุทธิมา มีสำแดง ตำแหน่งพนักงานบริการ กลุ่มงานประกันฯ เป็นชู้กับสามีของตน ขอให้ผอ.ดำเนินการ” และมีเหตุการณ์ตะโกนต่อว่า นส. สุทธิมา มีสำแดง หน้าห้องกลุ่มงานประกันฯ”	หนังสือร้องเรียน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่และทีมที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบการร้องเรียนของโรงพยาบาล จึงดำเนินการสอบถามเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องส่วนตัว จึงแจ้งให้นายศิวารมย์ ถาตุ่ม ไปดำเนินการจัดการเรื่องส่วนตัวให้เรียนร้อย และเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทางหน่วยงานโรงพยาบาล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องประพฤติตน เหมาะสม รักษาชื่อเสียงของตน จึงดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน นายศิวารมย์ ถาตุ่ม และนางสาวสุทธิมา มีสำแดง เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์รุนแรงในโรงพยาบาลอีก และไม่ให้เกิดการประพฤติผิดใดๆ หากพบว่ามีเหตุการณ์ประพฤติผิดจะถูกลงโทษทางวินัยต่อไป	√			

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

(นางวรรณศรี ชาญพนา) ผู้รายงาน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖- มีนาคม ๒๕๖๗)

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐	
พฤศจิกายน๒๕๖๖	๑	๐	๐	๑	ร้องเรียนภายในเดือนเดียวกัน เรื่องเดียวกัน ๒ ครั้ง ครั้งที่ ๑ จากญาติโดยตรง ครั้งที่ ๒ ผ่านสสจ.จันทบุรี
ธันวาคม๒๕๖๖	๑	๐	๐	๑	
มกราคม๒๕๖๗	๑	๐	๐	๑	เรื่องเดียวกับเดือนพ.ย. (รวม ๓ ครั้ง) ซึ่งครั้งนี้ร้องเรียนผ่าน สสจ.จันทบุรีอีกครั้ง
กุมภาพันธ์๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	
มีนาคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	
รวม	๒ เรื่อง (๔ ครั้ง)	๐	๐	๒ เรื่อง (๔ ครั้ง)	

โรงพยาบาลท่าใหม่ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน ๔ ครั้ง (๒ เรื่อง) เนื่องจากเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ (๒ ครั้ง) และเดือนมกราคม ๒๕๖๗ (๑ ครั้ง) ซึ่งเป็นเรื่องเดียวกัน และเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ๑ ครั้ง (๑ เรื่อง) ซึ่งสรุปการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วครบทั้ง ๒ เรื่อง (๔ ครั้ง) และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

(นางวรรณศรี ชาญพนา) ผู้รายงาน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(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 เรื่องผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการพิจารณาการวินิจฉัยกร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯจังหวัดจันทบุรี 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 ๓ 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 มาตรวจแจ้งว่า 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