



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โทรศัพท์ ๐-๗๕๖๙-๙๐๒๓ ต่อ ๑๒๙

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๑/๔/

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการประเมินคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งหน่วยงานต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียน และมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน โดยให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บหรือช่องทางอื่นๆ

ในการนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้วพบว่าในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) พบข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่มีข้อร้องเรียน ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารสรุปข้อร้องเรียนดังกล่าวประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล <http://www.pakphayunhospital.net/> และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้มารับบริการหรือผู้ร้องเรียนสามารถดูข้อมูลการแก้ไขข้อร้องเรียนได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสุภารัตน์ เชาวลิต)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน

แบบแสดงความคิดเห็นผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563-มีนาคม 2564)

จากตู้แสดงความคิดเห็น

เดือน	ประเภทของบริการ				แนวทางแก้ไข
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การรักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	
ตุลาคม 2563	<p>1.(27 ต.ค. 63) คนไข้เป็นตุ่มน้ำใส เจ็บ ปวดแสบปวดร้อน หมอให้ยาทาและบอกว่าอาการไม่ชัดเจนว่าเป็นงูสวัด ให้อาบน้ำบ่อยครั้ง รอให้เป็นตุ่มพองก่อนแล้วค่อยมาใหม่ หมอไม่สนใจอาการคนไข้</p> <p>2.(28 ต.ค. 63) แพทย์พูดจาไม่ดี ฝอยกรักษาคนไข้ไม่ถามคนไข้เป็นอะไร อาการยังไม่ มาถึงก็จ่ายยาเลย</p>	<p>1.(24 ต.ค. 63) พายุผู้ป่วยมาเจาะท้อง แต่แพทย์เวรไม่ทำ ให้ (ปกติมาทำเป็นประจำ)</p>	-	-	<p>นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และทำให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>
พฤศจิกายน 2563	<p>1.(26 พ.ย. 63) หมอ ไม่พูดกับคนไข้ ไม่ถามว่าเป็นอะไร นุ่งเส้นโพรคัสท์ ให้เลือกว่าจะเอาใบรับรองแพทย์ หรือเอา</p>	<p>1. (23 พ.ย. 63) พากันใช้ CA Rectumมาเจาะน้ำที่หน้าท้อง แต่แพทย์เวรปฏิเสธ การรักษา ให้ไปรักษาที่ รพ. ทาดใหญ่ ซึ่งเป็นเจ้าของใช้ ซึ่งญาติมีความลำบากใน</p>	-	-	<p>นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และทำให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัย	อื่นๆ	
เดือน	<p>2.(30 พ.ย.63)</p> <p>หมอพูดจากับคนไข้ ไม่ได้ระบุนรายละเอียดที่ ชัดเจน ไม่ถามอาการ ใดๆ พอบอกอาการก็ไม่ เข้าใจ อายากให้หมอ ถามรายละเอียดให้ ชัดเจน ทำการพูดคุยกับ คนป่วยก่อนออก ใบรับรองแพทย์</p> <p>3..(28 พ.ย.63) ผู้ป่วย ไปรักษาที่ รพ.พิจิตร ได้ ยากลับมาที่บ้าน ระหว่างกลับบ้านอาการ ไม่ดีขึ้น และมีไข้ จึง ได้แหวะที่ รพ.ปากพะยูน หมอตรวจพบว่า ยุงยอก อุดสำ ไปตรวจถึงพัสดุ แล้ว ทำไม่ต้องมา รพ.นี้ หมอบอกว่า ตรวจ ปีศาจแล้วไม่พบเชื้อ อะไร ต้องการมาให้ น้ำเกลือ ใช้เข็ม ขอดูยา ผู้ป่วยและส่งยาให้ญาติ พร้อมทั้งบอกว่า ให้ญาติ</p>	<p>การเดินทาง</p> <p>2.(29 พ.ย. 63)</p> <p>หมอไม่เข้ามาดูอาการผู้ป่วย ในห้องแยกเลย (นอนมา 3 วัน)</p>				

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัย	อื่นๆ	
ธันวาคม 2563	-	-	-	-	-	
มกราคม 2564	<p>บริหารยาเองตามหน้า ของเลย เมื่อเข้าไปนอน ตึกผู้ป่วยใน วันรุ่งขึ้น หมอเวรดึงกล่าว ยินคา ที่ประตู ไม่เข้ามาตรวจ หรือถามอาการคนไข้ เลย บอกแต่ว่า วันนี้มีต้อง เพิ่มยาเบาหวานนะคะ</p>	<p>(12 ม.ค. 64) 1.พามาตรวจด้วยอาการ แน่นหน้าอก ท้องอืด ได้รับ การ X-Ray หมอบอกว่าเป็น กรดในกระเพาะ รพ.มีแต่ ยา Air-X ผู้ป่วยบอกว่ากิน แล้วไม่ได้ผล หมอจึงบอกว่า ไม่มียาตัวอื่นและให้กลับบ้าน ไม่มีการดำเนินการรักษาด้วย วิธีการอย่างอื่น ไม่มีจิต วิญญาณในการเข้าถึงผู้ป่วย (6 ม.ค.64) 2.อยากให้เห็นขั้นตอนการรับ บริการว่าจะต้องติดต่อช่อง ไหน ติดต่อไว้ เพื่อให้ผู้มาติดต่อ</p>	<p>(6 ม.ค. 64) อยากให้ จมท.ใช้ น้ำเสียดีๆ เพราะ บางครั้งบรรยากาศของ รพ. เสียตั้งแต่ จมท.บาง คนก็นั่งเฉยๆ ไม่ สอบถามผู้ป่วย</p>	<p>ด้านพฤติกรรมบริการ 1.อบรม เรื่องพฤติกรรมบริการ ให้กับ เจ้าหน้าที่ประจำ 1 ครั้ง 2.นิเทศ/ติดตามการปฏิบัติงานโดย หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย ต้นระบบบริการ 1.ดำเนินการรักษา องค์การแพทย์ ปฏิบัติ ตาม มาตรฐานวิชาชีพ และมีระบบพี่ เลี้ยงในการให้คำปรึกษา ต้นระบบบริการ -รพ.ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการเข้า รับบริการ ติดไว้ ที่จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ</p>		

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมการบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัย	อื่นๆ	
เดือน กุมภาพันธ์ 2564	- ได้อ่านขั้นตอน ได้อย่างชัดเจน	-	(24 ก.พ. 64) 1. ยากให้มี แอลกอฮอล์ เจลล้างมือ ตามเตียง คนไข้ในตึกผู้ป่วยใน ทุก คนจะได้ล้างมือบ่อยๆ 2. เนื่องจากผู้ป่วยมีการซื้อ อาหารมารับประทาน ขณะรอพบแพทย์ แต่ไม่มี พื้นที่ รับประทานอาหาร (นั่งรับประทานอาหาร บริเวณทางเดิน)	(24 ก.พ. 64) สุนัขจรจัด ใน รพ. (บริเวณทางกลับห้องฟัก ด้านหลัง รพ. มีจำนวน มาก และทำเสียงดัง ทำให้ ผู้ที่เดินทางมีความ วิตกกังวล กลัวจะโดน กัด	(24 ก.พ. 64) ไม่ควรถูกให้พ่อค้าเช่น พ่อค้าขายสื่อเตอร์ เข้า ไปขายสินค้าในหอผู้ป่วย เพื่อความปลอดภัยทั้ง ด้านทรัพย์สิน และเชื้อ โรค โดยเฉพาะ โควิด-19	ดำเนินการสร้างอาคาร 1.รพ.ดำเนินการติดตั้ง แอลกอฮอล์ เจล ล้างมือ ไว้ปลายเตียงผู้ป่วยทุก เตียง 2.จัดโต๊ะสำหรับ ที่รับประทานอาหาร ผู้มารับบริการ บริเวณ ด้านข้างคลินิก พิเศษ เพื่อสุขอนามัยที่ดี และความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ดำเนินการสิ่งแวดล้อม 1.จัดทำป้ายเตือนติดประกาศห้ามให้อาหารสุนัข และแมวในหอผู้ป่วย/ ภายใน รพ. 2.หอผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ป่วย และญาติทราบทุกเช้า/เมื่อรับใหม่ 3.ประสานปลัดสัตว์ดำเนินการ คุมกำเนิด(ทำหมัน ฉีดยาคุม) ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ /พ่อค้า แม่ค้ารับทราบ กรณีจะเข้ามาขาย สินค้า ให้ติดต่อห้องบริหารก่อนทุก ครั้ง

แบบแสดงความคิดเห็นผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564)

จากผู้แสดงความความคิดเห็น

เดือน	ประเภทข้อร้องเรียน					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	การบริหารจัดการ	วินัยข้าราชการ	ค่าตอบแทน	ข้อขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	อื่นๆ	
ตุลาคม 2563	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2563	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม 2563	-	-	-	-	-	-
มกราคม 2564	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2564	-	-	-	-	-	-