บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่วงก์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๙/๗๐ **วันที่** ๔ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็ปไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผ่านเว็ปไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

(นายธีร์สุทธิ ปีตวิบลเสถียร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
วัน/เดือน/ปี : ๔ มีนาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. เรื่อง หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ประกอบด้วย
-รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
-รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

http://www.maewonghospital.go.th.....

หมายเหตุ: ระบุช่วงเวลาที่เผยแพร่ข้อมูล วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๔.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)
วันที่...๔...เดือน...มีนาคม...พ.ศ...๒๕๖๙...

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายธีร์สุทธิ ปีตวิบลเสถียร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์
วันที่...๕...เดือน...มีนาคม...พ.ศ...๒๕๖๙...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนราชัย มูคำ)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่...๔...เดือน...มีนาคม...พ.ศ. ๒๕๖๙...

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๙/๗๑ **วันที่** ๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessmest : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็ปไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) พบข้อร้องเรียนจากช่องทางที่รับแจ้งตู้ความคิดเห็นจำนวน ๔ เรื่อง ผ่านเบอร์โทร รพ. จำนวน ๕ เรื่อง มาด้วยตนเองจำนวน ๔ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑๐
ระบบการให้บริการผู้ป่วย/เรื่องข้อมูลสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ	๓
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ	-

๑.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร ผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งว่าพยาบาลเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ได้เรื่องจริงๆ ให้คนไข้ไปติดต่อเอง ปรับปรุงด้วยค่ะ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่

๒.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมการบริการบุคลากร ผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งว่า ห้องฟัน เพศชายห้องเบอร์ ๑ ให้บริการในการทำฟันเจ็บมาก

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรมรับทราบและในการรับบริการครั้งต่อไปให้ผู้รับบริการเปลี่ยนบุคลากรในการรับบริการ

๓.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการบุคลากร ผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงิน เปิดทำการล่าช้า ๐๙.๐๐ น.ยังไม่เปิดทำการ มาถึงที่ทำงานก็นั่งแต่งตัว คุยกัน แค่ชำระเงินอย่างเดียวต้องเคาะกระจกเรียก ควรเปิดทำการตามเวลาทำการ ทุกคนมีงานมาเจอทุกครั้ง พูดจาไม่ดี ควรปรับปรุง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปรับทราบ และตักเตือนพฤติกรรมในการให้บริการ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน

๔.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนเรื่อง ระบบการให้บริการผู้ป่วย ผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ควรมีการแนะนำผู้ป่วยในการให้บริการจุดต่างๆในโรงพยาบาล หรือควรมีการประชาสัมพันธ์เนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการว่าต้องไปจุดไหนต่อ และขั้นตอนเข้าพบแพทย์ควรแนะนำให้ผู้ป่วยให้เข้าใจมากกว่านี้

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและหัวหน้าองค์กรแพทย์ทราบ และมีการดำเนินการทบทวนกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และมีการประชาสัมพันธ์ก่อนให้บริการในทุกๆเช้า

๕.ชื่อผู้แจ้ง นางสงคราม พานเชื่อง ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการบุคลากร เดินทางมาด้วยตนเอง แจ้งว่า วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘ ขอร้องเรียนแพทย์ห้องตรวจเบอร์ ๖ นายแพทย์เหนือกันต์ ทองไหลเลิศ พูดจาไม่ดี ไม่สุภาพและไม่มีการอธิบายหลังการตรวจ มีกิริยาไม่สุภาพและพูดคำว่า “ไปๆไปรับยาแก้ปวดห้องยา” จึงทำให้ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้าองค์กรแพทย์รับทราบ และชี้แจงให้แพทย์ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

๖.ชื่อผู้แจ้งนางสาวการะเกด ก้อนแก้ว วันที่รับแจ้ง ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘ เดินทางมาด้วยตนเอง ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการขององค์กรแพทย์ ขอร้องเรียนและแจ้งว่าเมื่อเดือนมีนาคมที่ผ่านมา แม่ตนเองได้เข้า รพ.และAdmit พบแพทย์เหนือกันต์ ทองไหลเลิศ เป็นแพทย์ตรวจตึกผู้ป่วยใน ไม่พึงพอใจการพูดจาไม่ดีเลย พูดไม่เพราะไม่มีการตรวจร่างกายของแม่ใดๆ ไม่ประทับใจมากๆ

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้าองค์กรแพทย์ทราบและดำเนินการแจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้ทราบและดำเนินการตามมาตรการของหน่วยงานในลำดับต่อไป

๗.ชื่อผู้แจ้ง คุณธารธาริน วันที่รับแจ้ง ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ช่องทางเบอร์ภายใน รพ. ประเด็นที่ ๑ ร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการองค์กรแพทย์ ขอร้องเรียนดังนี้ เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๒๒.๐๐ น. โดยประมาณ พาพระที่เป็นบุตรมาหาหมอ รพ.แม่วงก์ห้องฉุกเฉิน มีไข้ตัวร้อนมา ๓ วัน ถึง รพ.ผู้ป่วยนั่งเก้าอี้รอไม่มีรถนั่งและรถนอน แพทย์พูดจาไม่ดี ญาติเลยสอบถามพระว่าไหวไหม พระลูกชายตอบว่าไม่ไหวเลยสอบถามว่าทำอะไรได้บ้าง ฉีดยาบรรเทาปวดได้ไหมและหมอได้ทำการสั่งยาอย่างเดียว และหมอแจ้งอาการปกติให้ยามากิน และพูดว่า “หรือแม่จะให้ฉีดถ้าตายมา รพ.ไม่รับผิดชอบ”ทำให้ไม่พึงพอใจ

และเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๖.๓๕ น.คุณธารธาริน โทรเข้าเบอร์ รพ.สอบถามความคืบหน้าการไกล่เกลี่ยและได้ให้ข้อมูลประเด็นที่ ๑ เพิ่มเติมว่าวันที่พระลูกชายป่วยผู้ร้องประสงค์อยากพบแพทย์ท่านที่รักษา อยากพูดคุยอยากถามการบริการและสภาพของคนไข้

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้าองค์กรแพทย์ทราบและดำเนินการแจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้ทราบ และทีมรับเรื่องร้องเรียนพร้อมทีมไกลเกลี่ยตรวจสอบข้อมูลเท็จจริงในการให้บริการในวันนั้นดังกล่าวแจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกๆหน่วยงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการเพื่อนำมาตรวจสอบจ้อเท็จจริง และดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อมูลเบื้องต้น

๘.ชื่อผู้แจ้ง คุณธารธาริน วันที่รับแจ้ง ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ช่องทางเบอร์ภายใน รพ.ประเด็นที่ที่ ๒ ร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการองค์กรแพทย์ ขอร้องเรียนแพทย์ห้องเบอร์ ๔ เมื่อสัปดาห์ก่อน ๑-๒ อาทิตย์มารับบริการที่ รพ.แม่วงก์ไม่พึงพอใจในการให้บริการของแพทย์

และเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๖.๓๕ น.คุณธารธาริน โทรเข้าเบอร์ รพ.สอบถามความคืบหน้าการไกล่เกลี่ยและได้ให้ข้อมูลประเด็นที่ ๒ เพิ่มเติมว่า เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘ มารับบริการได้แจ้งนักจิตวิทยาว่าไม่ขอพบแพทย์คนเดิมคือห้องเบอร์ ๖ ครั้งที่แล้วก็พบแพทย์คนนี้ก็เป็นเหมือนเดิมโดยนักจิตวิทยาแจ้งว่าจะให้พบแพทย์อีกคนหนึ่งเมื่อผู้ร้องไปรับการตรวจกับแพทย์เอกเอกสารไปให้ห้องตรวจไม่ทันได้นั่งแพทย์มองแค่กระดาษและแค่รับยา จากนั้นจึงกลับไปหานักจิตวิทยา ว่าคุณหมอพูดว่าอย่างไรผู้ร้องบอกว่าไม่ได้พูดว่าอะไรและไม่สอบถามอาการไม่มีการตรวจโดยคนไข้ยังไม่ทันได้นั่งโต๊ะ

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้าองค์กรแพทย์ทราบและดำเนินการแจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้ทราบ และทีมรับเรื่องร้องเรียนพร้อมทีมไกลเกลี่ยตรวจสอบข้อมูลเท็จจริงในการให้บริการในวันนั้นดังกล่าวแจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกๆหน่วยงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการเพื่อนำมาตรวจสอบจ้อเท็จจริง และดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อมูลเบื้องต้น

๙.ชื่อผู้แจ้ง เอกลักษณ์ อินทร์เมรี วันที่รับแจ้ง วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๙.๔๕ น. ผู้ร้องเรียนนายเอกลักษณ์ อินทร์เมรี สิทธิประกันสังคม(ผู้ประกันตน) เดินทางมาด้วยตนเอง แจ้งว่ามารับบริการที่ รพ.แม่วงก์เป็นครั้งแรกก่อนหน้านี้รับบริการที่ รพ.ลาดพร้าว จับคิวได้คิวที่ ๔๗ และไปนั่งรอเจาะเลือดและไม่ทราบว่าหลังจากนั้นต้องไปยื่นใบนำทาง/ไปตรงไหนต่อ และนั่งรอนานมากๆ จึงอยากแนะนำให้ รพ.ปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบบริการให้ผู้ป่วยทราบ และระบบลดการรอคอยทั้งนี้ไม่พึงพอใจในการมารับบริการครั้งนี้จึงขอร้องเรียนและแนะนำกับทางโรงพยาบาลให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนมากขึ้น

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลทราบและได้ดำเนินการทบทวนระบบการให้บริการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มก่อนให้บริการในทุกๆเช้า

๑๐.ชื่อผู้แจ้ง นายสมพงษ์ ศิริแสง วันที่รับแจ้ง วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๙.๑๙ น. ผู้ร้องเรียนนายสมพงษ์ ศิริแสง เดินทางมาด้วยตนเอง เป็นสามีของ คุณบุญยืน บุญปก (ผู้ป่วย) ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการ และเรื่องระบบการให้บริการผู้ป่วย สามีแจ้งว่าภรรยาตนนอนรักษาตัวที่ รพ.แม่วงก์ตั้งแต่วันที่ ๖

มิถุนายน ๒๕๖๘ โดยมีลูกสาวเป็นคนเฝ้า ระหว่างนั้นลูกสาวได้โทรแจ้งอาการแม่ให้คุณสมพงษ์ทราบว่ามีอาการดีขึ้น และหมอแจ้งว่าอีก ๒ วันน่าจะกลับบ้านได้ และเมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน คุณสมพงษ์ เป็นคนเฝ้าเองและมาพบภรรยาตนเองให้เลือดแล้วมีอาการไม่ดีขึ้น ตอนมาถึง รพ.เห็นภรรยาตนเองดิ้นและถูกมัดแขนไว้ แล้วไม่มีอาการดีขึ้นเลย และตนได้ปฏิเสธการรักษาการส่งตัว การใส่ท่อช่วยหายใจกับทาง รพ.และพูดว่าถ้าจะส่งทำไมไม่ส่งตั้งแต่แรก ทำไมพึ่งมาส่งตอนอาการแย่แล้วนอนนิ่งไปแล้ว ทั้งนี้ทำให้คุณสมพงษ์ ไม่พึงพอใจจึงขอร้องเรียนว่าพยาบาลไม่ได้แจ้งก่อนจะทำหัตถการใดๆให้ทราบและแจ้งว่าเครื่องมือที่ รพ.แม่วงก์มีไม่ครบ

ประเด็นเพิ่มเติม ทางทีมศูนย์รับเรื่องและทีมไกล่เกลี่ยได้คุยกับญาติผู้ป่วยรอบที่ ๒ เวลา ๑๐.๓๐ น. ณ ห้องประชุมแก้วเจ้าจอม

ประเด็นที่ญาติอยากทราบดังนี้

๑.แนวทางการรักษาแต่ละวัน อาการคนไข้แต่ละวัน อยากให้แจ้ง/อธิบายให้ทราบ อย่างละเอียด

๒.การ Refer คนไข้พยาบาลสอบถามญาติว่าจะส่งตัวไหมแต่ถ้าส่งไปยังไงก็ไม่รอด ทำไมไม่ให้กำลังใจญาติ/ผู้ป่วยบ้าง

๓.ประวัติการรักษา , ยาที่ฉีด/ใช้รักษา , ผลการให้เลือดว่าทำไมหลังการให้เลือดอาการแย่ลง และขณะให้เลือดถุงที่ ๒ ผู้ป่วยมีอาการกัดลิ้น เพ้อ ชัก และดิ้น

ประเด็นเพิ่มเติมที่ญาติผู้ป่วยแจ้งที่อยากให้ทาง รพ.ปรับปรุง/พัฒนา

๑.อบรม พยาบาลในการให้บริการผู้ป่วย

๒.อุปกรณ์ทางการแพทย์

๓.การสื่อสาร ชี้แจงอย่างละเอียดให้กับผู้ป่วย/ญาติที่มาเฝ้า

๔.พยาบาลในผู้ป่วยในลักษณะตัวอ้วนๆ ปากจัดมาก อยากให้ปรับปรุง

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานผู้ป่วยใน การพยาบาลทราบถึงเรื่องร้องเรียน และวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น. ณ ห้องพิเศษ ๔ ผู้ป่วยใน ผู้เข้าร่วมรับฟังการไกล่เกลี่ยทางผู้ร้องเรียน มีสามีผู้ป่วย บุตรชาย ๒ ท่าน และหลานผู้หญิง ๑ ท่าน ทางทีมไกล่เกลี่ยทาง รพ.แม่วงก์ประกอบด้วย คุณมาลี วัฒนวิกย์กรรม์ (รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์) , แพทย์ประจำตัวผู้ป่วย ,หัวหน้างานผู้ป่วยใน ,หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โดย พญ.พิมพ์พิสุทธิ์ เมฆศรีสวรรค์ ได้แจ้งแนวทางการรักษาผู้ป่วยตั้งแต่ผู้ป่วยเข้านอน รพ.วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ อย่างละเอียดตามข้อมูลเวชระเบียน ในประเด็นที่ผู้ร้องเรียน เรื่องแนวทางการรักษาการให้เลือด ,การส่งต่อผู้ป่วย และการชี้แจงรายละเอียดหัตถการต่างๆ และทางผู้ร้องเรียนไม่มีข้อสงสัยในประเด็นอื่นๆ

๑๑.ชื่อผู้แจ้ง นางสาวอัญชลี อินทราศรี วันที่รับแจ้งวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๓.๔๐ น. ผ่านช่องทางเบอร์ภายในโรงพยาบาล คุณมารินทร์ ขยันกสิกรรม เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน แจ้งว่า นางสาวอัญชลี อินทราศรี เป็นหลานคนไข้ ช่องทางการร้องเรียนเบอร์โทรเบอร์ภายใน รพ. ขอร้องเรียนพยาบาลผู้ป่วยในชาย เนื่องจากคนไข้มีอาการเหนื่อย หอบ แจ้งพยาบาลให้มาดูอาการ พยาบาลแจ้งว่าค่าของเครื่องปกติดี แต่คนไข้บอกเหนื่อย หอบ พยาบาลเลยพาญาติคนไข้ไปดูเตียงข้างๆ ว่าอาการเหนื่อย หอบเป็นแบบนี้ เครื่องเป็นแบบนี้ ญาติเลยถามว่าเราสามารถแจ้งให้พยาบาลมาดูอาการผิดปกติได้มั้ย

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานผู้ป่วยในทราบ และได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการให้บริการเพื่อสืบหาข้อเท็จจริง และแจ้งบุคลากรที่ถูกร้องเรียนทราบ และทีมไกล่เกลี่ย รพ.แม่วงก์ได้ติดต่อกลับทางช่องทางเบอร์โทรศัพท์แจ้งกระบวนการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งเจรจาไกล่เกลี่ยเรียบร้อย ผู้ร้องเรียนรับทราบและพึงพอใจในครั้งนี้

๑๒.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ผ่านช่องทางเบอร์ภายในโรงพยาบาล ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการผู้ป่วย/เรื่องข้อมูลสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพฯเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๖.๕๐ น. รับเรื่องทางช่องทางโทรศัพท์ โดยญาติผู้ป่วย โทรร้องทุกข์ เรื่อง ไม่ประสงค์ย้ายสิทธิการรักษาจากแม่วงก์ไปกทม. รายละเอียด คือ ผู้ป่วยชื่อ นางคำ คำคง อายุ ๗๐ปี สิทธิ UC ในคัพ ปัจจุบันไปๆ-มาๆ ระหว่างแม่วงก์-กรุงเทพฯ ครั้งล่าสุดมาหาหมอตามนัดเพื่อรับยา ได้รับใบบันทึกข้อความให้ย้ายไปรักษาที่กรุงเทพฯ ญาติที่โทรมาแจ้งว่าไม่ได้ประสงค์ย้าย สอบถามสปสช.แล้วไม่ต้องย้ายก็ได้ จึงโทรมาสอบถามกับทางรพ.เพราะผู้ป่วยไม่ได้รับใบนัดการรักษาครั้งถัดไป และยืนยันว่าไม่ประสงค์ย้ายสิทธิการรักษาเบื้องต้น แจ้งญาติที่โทรมาว่าการย้ายสิทธิ มีหลัก ๒ ประการ คือ ๑.ที่อยู่อาศัย (ตามทะเบียนบ้าน/อยู่จริงมีหลักฐานยืนยัน) ๒.ความประสงค์ ซึ่งจากที่สอบถามรับทราบว่าไม่ประสงค์ย้ายจึงแจ้งญาติว่าไม่ต้องย้ายได้ ส่วนเรื่องใบนัดครั้งต่อไป จะประสานและติดต่อกลับภายหลัง รายละเอียดเพิ่มเติม (ตามประวัติในเวชระเบียน) ผู้ป่วยชื่อ นางคำ คำคง อายุ ๗๐ ปี ป่วยด้วยโรค CHF, Dyslipidemia ,HT,COPD รับบริการวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๘ โดยไม่ได้มาด้วยตนเอง ตามเวชระเบียนแจ้ง ญาติรับยาแทน ระบุ CC : Case HT,DLP,CHF,COPD รับยาต่อเนื่อง ตามนัด ญาติไม่ทราบอาการผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยอยู่ที่ กทม. จึงขอประวัติการรับยาไปรับยาต่อ ที่กรุงเทพ ครั้งหน้า ญาติ คุณวิภา เบอร์ ๐๘๙-๖๖๙๖๘๕๙ ประสงค์รับยาที่รพ.แม่วงก์ต่อ (ทางผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ประสานคุณศิฑิตา ให้ญาติ ติดต่อ คุณธารทิพย์ เผื่อเข้าเคส telemedicine)

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ พร้อมทั้งทางผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ประสานคุณศิฑิตา ให้ญาติ ติดต่อ คุณธารทิพย์ พยาบาลวิชาชีพกลุ่มงานการพยาบาลเผื่อเข้าเคส telemedicine

๑๓.ชื่อผู้แจ้ง นส.สุนิษา อยู่สุภาพ (ร้องเรียนผ่าน สปสช.) เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๓๕ คุณนนทที ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สปสช แจ้งว่าเมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๓๐ คุณสุนิษา อยู่สุภาพ แจ้งว่าเมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘ ช่วงเช้ามารับบริการที่ รพ.แม่วงก์ ได้ยื่นเรื่องขอประวัติการรักษาเพื่อนำเอกสารไปยื่น พรบ.มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องพร้อมให้กรอกแบบฟอร์มไว้ และแจ้งข้อมูลให้กับคุณสุนิษาทราบ ในการรอเอกาชสารระยะเวลาการรอ ๒ สัปดาห์วันทำการเพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเซ็นต์ ทำให้คุณสุนิษาไม่พึงพอใจในระยะเวลาการรอคอยเอกสารดังกล่าว จึงโทรไปร้องเรียนกับทาง สปสช.ในวัน เวลาดังกล่าว

ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังนี้

แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ผู้รับผิดชอบทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนติดต่อคุณสุนิษา แจ้งกระบวนการการขอประวัติการรักษาทราบอย่างละเอียดตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๔ วันทำการที่ได้รับคำร้อง(ไม่รวมวันหยุดราชการ) เรียบร้อย

แต่ผู้ร้องเรียนก็ยังไม่พึงพอใจในระยะเวลาการรอคอยเอกสารดังกล่าวอยู่ ทั้งนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพดิจิทัลทราบเรียบร้อย พร้อมทั้งติดตามเอกสารให้กับผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

(นางสาวทิวา รอดเที่ยง)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์