

**รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)  
โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา**

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๓	๓	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๗	๑	๑	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ญาติไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ป่วยเด็กอายุ ๗ ปี เข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลประทาย โดยได้รับการวินิจฉัยว่ามีอาการของโรคหืด ซึ่งตัวผู้ป่วยมีพฤติกรรมร้องไห้ ไม่ยอมให้เจ้าหน้าที่ทำหัตถการ ทำให้มารดาของผู้ป่วยไม่พึงพอใจและปฏิเสธการรักษา

แนวทางแก้ไข

ทบทวนแนวทางการให้การดูแลผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา มีแนวทางที่ชัดเจน และการให้ข้อมูลแก่ญาติ

/ ๒.๒ ประชาชน...

๒.๒ ประชาชนร้องเรียนพฤติกรรมการขับรถของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ประชาชนโทรเข้ามาร้องเรียนพฤติกรรมการขับรถของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประทาย ว่ามีการขับรถด้วยความเร็วเกินกว่า ๑๒๐ กม./ชม. และมีการขับรดปาดหน้าซ้าย-ขวา ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ร่วมใช้รถใช้ถนนได้

แนวทางแก้ไข

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลได้ดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้กระทำ เหตุการณ์ดังกล่าว และกำหนดแนวทางเงื่อนไขการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒.๓ ประชาชนร้องเรียนพฤติกรรมบริการของพยาบาล โรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ป่วยสูงอายุเพศชาย เข้ามารับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน และนิติเวช ด้วยอาการที่มีบาดแผลจากการล้ม โดยในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่พยาบาลได้ทำการล้างและทำแผลให้ เพื่อรอให้แพทย์มาตรวจวินิจฉัยอาการ ประกอบด้วยช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาเที่ยงวัน ญาติผู้ป่วยเข้าใจว่าแพทย์ที่ยังไม่มา ตรวจวินิจฉัยคงออกไปพักเที่ยงแล้ว และโทรศัพท์ไปยังบุคคลที่สาม (ผู้รับสายปลายทาง) เล่าว่าหมอยังไม่มาตรวจเลย คนป่วยก็ยังไม่ได้กินข้าวกลางวัน หมอคงจะออกไปพักเที่ยงกินข้าวกลางวันไปแล้ว พยาบาลผู้ปฏิบัติงานได้เห็นและได้ ยินการสนทนาดังกล่าว เกรงว่าญาติผู้ป่วยจะเข้าใจผิด จึงได้แจ้งให้ญาติผู้ป่วยทราบว่าแพทย์อยู่ระหว่างตรวจรักษา ผู้ป่วยรายอื่น และยังมีได้ออกไปพักรับประทานอาหารกลางวัน เช่นกัน ขอให้ผู้ป่วยรอตรวจวินิจฉัยอีกสักครู่ ด้วยเหตุ นี้อาจทำให้ญาติผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจ

แนวทางแก้ไข

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลได้ดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากพยาบาล คนดังกล่าว และได้ชี้แจงตักเตือนให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของพฤติกรรมกาให้บริการ ให้มีความพึงระมัดระวังในการ ใช้วาจา พร้อมกำชับไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเช่นนี้อีก

๒.๔ ญาติไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖ ผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลประทาย โดยมีความจำเป็น ต้องใช้รถพยาบาลรับ-ส่งผู้ป่วย (Refer) แต่รถมาช้าทำให้ญาติผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ

แนวทางแก้ไข

ทบทวนระบบการใช้รถพยาบาลรับ-ส่งผู้ป่วย (Refer) และเพิ่มแนวทางแก้ไขในกรณีรถของทาง โรงพยาบาลไม่เพียงพอ ด้วยการประสานขอความอนุเคราะห์ยืมรถและพนักงานขับรถจากโรงพยาบาลข้างเคียงโดยเร็ว

## ๒.๕ ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการรับบริการจากโรงพยาบาลประทาย

### เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๗ ผู้ป่วยหลังคลอด(ถูกจำหน่ายออกแล้ว) แต่ยังไม่นอนเฝ้าทารก ณ ห้องคลอด โดยตนเองมีแผลจากการทำหมัน จึงต้องได้ไปรับบริการทำแผล ณ ห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล จึงเกิดความไม่พึงพอใจ อยากให้ทำแผล ณ ห้องคลอดจุดเดียวโดยไม่ต้องเดินทางไปกลับระหว่างตึก

### แนวทางแก้ไข

กรณีผู้ป่วยหลังคลอดที่ถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแล้ว แต่ยังต้องอยู่เฝ้าทารกหลังคลอด หากมีแผล ให้สามารถดำเนินการทำแผลที่ห้องคลอดโดยเจ้าหน้าที่นำบัตรประชาชนของผู้ป่วยไปยื่น ณ ห้องฉุกเฉิน เพื่อบันทึกประวัติการทำหัตถการ

## ๒.๖ ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินผ่าน Facebook page

### เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ญาติผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ผ่าน Facebook page : อำเภอประทาย กรณีพบบุตรมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลประทาย ในวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ด้วยอาการมีไข้ ซึ่งได้ไปตรวจรักษาที่คลินิกมาก่อนที่จะมาโรงพยาบาล แต่อาการไม่ดีขึ้นจึงพาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลอีกครั้ง เมื่อมาถึงโรงพยาบาลได้ทำการเปิดบัตรและซักประวัติที่ OPD และถูกส่งตัวมาที่ห้องฉุกเฉิน เพื่อรอรับการตรวจจากแพทย์ ในระหว่างนั้นได้มีการสนทนากับเจ้าหน้าที่ ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ได้พูดจาไม่สุภาพ จึงเกิดความไม่พึงพอใจและไม่ประสงค์ให้บุตรนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล

### แนวทางแก้ไข

แจ้งเจ้าหน้าที่ ณ ห้องฉุกเฉิน เรื่องการแต่งกาย ให้แต่งกายตามชุดวิชาชีพพยาบาล และปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ลักษณะ/วิธีการพูด ท่าทาง และองค์ประกอบอื่น ๆ ตามหลักการบริการที่ดี

## ๒.๗ ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการรับบริการจากโรงพยาบาลประทาย

### เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ ผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลประทาย โดยได้ทำการเปิดบัตรและซักประวัติที่ OPD หลังจากแพทย์ตรวจวินิจฉัยเบื้องต้นได้ส่งตัวผู้ป่วยไปพ่นยาขยายหลอดลมที่ห้องฉุกเฉิน แต่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้แจ้งให้ผู้ป่วยไปดำเนินการตรวจ Flu/ATK/RSV ก่อนไปที่ห้องฉุกเฉิน จึงทำให้ผู้ป่วยต้องไป-กลับหลายครั้ง ญาติผู้ป่วยจึงเกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ที่ไม่แจ้งตั้งแต่อยู่ที่ OPD

### แนวทางแก้ไข

กรณีนี้ผู้ป่วยมีอาการหอบหืดกำเริบเฉียบพลัน (Asthma attack) จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาเร่งด่วน โดยลำดับแรกต้องได้รับการพ่นยาขยายหลอดลม และ ฉีดยา stat SC. และในระหว่างการรอพ่นยา Dose ที่ ๒ จุดบริการ (ห้องฉุกเฉิน) สามารถนำส่งผู้ป่วยไปตรวจ ATK/FLU ได้ เนื่องจากยาขยายหลอดลมต้องพ่นห่างกันทุก ๑๕ นาที และสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติให้เข้าใจได้

๒.๘ ญาติผู้ป่วยเกิดความกังวลเกี่ยวกับกระบวนการรักษา

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ทารกแรกเกิดกรณี Neonatal Jaundice บริเวณขาซ้ายที่ได้รับยาด้วยวิธี Intravenous Therapy มีลักษณะบวมแต่ไม่แดง ญาติจึงเกิดความไม่พึงพอใจ มีความกังวลกลัวเกิดภาวะแทรกซ้อนและกลัวว่าหากกลับบ้านแล้วอาการขาบวมจะไม่ยุบลง

แนวทางแก้ไข

ดูแล off IV ที่ขาซ้ายพร้อมดูแลประคบเย็นบริเวณขาซ้าย พร้อมอธิบาย/แนะนำญาติเกี่ยวกับอาการ/วิธีสังเกตอาการ โดย ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยได้เข้าไปเจรจาทำความเข้าใจกับญาติจนเกิดความเข้าใจและสบายใจมากขึ้น

๒.๙ ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรมบริการผ่านสื่อออนไลน์

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๗ ผู้ป่วยเดินทางมาโรงพยาบาลด้วยอาการปวดท้อง (มาตรวจรักษาก่อนหน้านี้แล้ว ๑ ครั้ง) โดยญาติได้จอดรถส่งผู้ป่วยที่บริเวณ ห้องฉุกเฉิน พยาบาลและเจ้าหน้าที่ได้ซักประวัติและประเมินในเบื้องต้นแล้ว จึงแจ้งให้ญาตินำผู้ป่วยมายังอาคารตรวจ OPD ทำให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจ ที่ไม่ตรวจรักษาที่ห้องฉุกเฉิน จึงโพสต์ลง Facebook page : อำเภอประทาย

แนวทางแก้ไข

หากมีเหตุการณ์ในลักษณะนี้ ให้จุดบริการ (ห้องฉุกเฉิน) ดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นด้วยการตรวจแบบ Urgent และในกรณีผู้ป่วยที่มาตรวจอีกครั้งด้วยอาการไม่ดีขึ้นหากผู้ป่วยมาที่ห้องฉุกเฉินให้รับและดูแลผู้ป่วยทันที

โดยสรุป โรงพยาบาลประทายสนับสนุนให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ คำนึงถึงจิตใจและความรู้สึกของผู้มารับบริการ เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของตนเองเสมอ และยึดหลักมาตรฐานทางจริยธรรม ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๒. ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่

๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ

๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

(นางสาวคณัมพร ธรรมสุทธิสกุล)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่.....๖ กันยายน ๒๕๖๗.....