



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ ศส ๐๐๓๒.๓๐๐(๑๖)/๑๐๐

วันที่ 30 มีนาคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องซื้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.)ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB16 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องซื้อร้องเรียนอย่างไร

EB16 มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องซื้อร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรคและ แนวทางการแก้ไขและเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆหรือไม่

ข้อเท็จจริง

งานซื้อร้องเรียน ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณพ.ศ.2562(ครึ่งปีแรก ตุลาคม 2561-มีนาคม 2562) พบซื้อร้องเรียน ข้อชี้แจงในตู้ความคิดเห็น 3จุด ชื่นชมทางจดหมาย 1 เรื่อง ทางสื่อออนไลน์ 2 เรื่อง ทางวาจา 3 เรื่อง และตู้ความคิดเห็น 5 เรื่องรวมจำนวนทั้งหมด 11 เรื่อง ดังนี้

1.เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2561 ทางสื่อออนไลน์ เรื่องผู้ป่วยเด็กพิเศษ ห้อง202 โคนแอบถ่าย คลิปในห้องน้ำ ขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

2.เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2561 ผู้ป่วยร้องเรียนด้วยวาจากับพยาบาลส่งต่อผู้ป่วย เรื่องการเก็บ ค่ารถส่งต่อไปโรงพยาบาลสิชลตามความต้องการขอใช้รถของผู้ป่วย แต่มีการส่งตัวผู้ป่วยรายอื่นร่วมด้วย ซึ่ง ผู้ร้องแจ้งว่าหากผู้ร้องชำระเงินค่ารถส่งต่อ ก็ไม่ควรจะให้มีผู้ป่วยรายอื่นด้วย

3.เมื่อ วันที่ 1 มกราคม 2562 มีการร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ เรื่องการอ่านผล Film x-ray ของแพทย์ โรงพยาบาลขอนแก่น ไม่ตรงกับโรงพยาบาลสิชล ซึ่งทางโรงพยาบาลสิชลแพทย์แจ้งว่ามีกระดูกแตก ต้องผ่าตัดด่วน

4.เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2562 มีจดหมายส่งถึงนายอำเภอขอนแก่น ชื่นชมการทำงานของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขอนแก่นในการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยจากเหตุการณ์ พายุป่าบึก ทั้งก่อน และหลังเกิดพายุ

5.เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 รับซื้อร้องเรียนด้วยวาจาจากญาติผู้ป่วยเด็กพิเศษ เรื่องชุด Gift Set ควรจะมีกระดาษทิชชูให้ด้วย และเรื่องโทรทัศน์ มีช่องสัญญาณ 2 ช่อง คูได้เฉพาะการ์ตูนและหนังฝรั่ง

6.เมื่อวันที่ - มกราคม 2562 จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ผู้รับบริการต้องการให้ ห้องชั้นสูตรแจ้งผลการตรวจเมื่อได้ผลแล้ว ไม่ควรให้ผู้รับบริการไปสอบถามเอง

7.เมื่อวันที่ - มกราคม 2562 จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตร เรียกผู้รับบริการเมื่อผลการตรวจเรียบร้อยแล้ว ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนาน 2 ชม. หรือต้องไปสอบถามเอง

8.เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2562 จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน มีข้อเสนอแนะให้ตึกพิเศษเพิ่มอุปกรณ์ ของใช้ประจำห้อง เช่น จาน ช้อน แก้วน้ำ

9.เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562 รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วยวาจา เนื่องจากผู้รับบริการเกิดอุบัติเหตุรถมอเตอร์ไซด์เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562 มีอาการปวดขมที่มือด้านซ้าย เจ็บหน้าอก ปวดศีรษะ และได้รับไว้ที่ตึกพิเศษ แต่ผู้รับบริการบอกว่าได้แจ้งแพทย์และพยาบาลเรื่องอาการปวดขมนี้ด้วย แต่ไม่ได้รับการ X-ray เมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับบ้าน ต่อมาอาการปวดขมไม่ทุเลามาโรงพยาบาลอีกครั้ง ได้ X-ray พบว่ากระดูกแตก ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจแพทย์เจ้าของไข้

10.เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2562 จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ให้ทางโรงพยาบาลควบคุมดูแลการทำงานของ ผู้ช่วยเหลือคนไข้หน้าห้องตรวจโรค ไม่พึงพอใจในการทำงานเนื่องจากนั่งเล่นโทรศัพท์ ไม่สนใจผู้รับบริการ

11.เมื่อวันที่ 23-24 มีนาคม 2562 จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน เสนอแนะขอให้โรงพยาบาล มีน้ำดื่มให้บริการตลอดทุกวัน

ซึ่งทางโรงพยาบาลখনอม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

1.เรื่องร้องเรียนมีการแอบถ่ายคลิปที่ห้องพิเศษ

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ห้องพิเศษ 202 พบว่า มีบานเกล็ดห้องน้ำชำระอยู่ 1 บาน ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลากลางวัน เจ้าหน้าที่ประจำตึกได้ให้บริการผู้ป่วยห้องอื่นๆ ไม่พบบุคคลภายนอกเข้าไปในห้องพิเศษที่ติดกันทำให้ไม่สามารถยืนยันได้ว่าการถ่ายคลิปจริงหรือไม่ ได้พูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ ไม่ติดใจอะไร

2.เรื่องร้องเรียนการเก็บค่ารถส่งต่อผู้ป่วยแต่ให้ผู้ป่วยรายอื่นร่วมไปด้วย

จากการตรวจสอบระบบการส่งตัวผู้ป่วยไปรพ.สิชลรายนี้พบว่า ผู้ป่วยขอไปรักษาต่อที่รพ.แพทย์จึงให้ผู้ป่วยไปเองเป็น OPD CASE โดยผู้ป่วยไปเอง แต่ผู้ป่วยขอให้รพ.โรงพยาบาลไปส่งที่รพ.สิชล ขินยอมชำระเงินรถเอง แต่ขณะเดินทางมีผู้ป่วยรายอื่นไปกับรถดังกล่าวด้วย ผู้ป่วยจึงท้วงติงว่าเขาชำระค่ารถคนเดียวไม่ควรมีผู้ป่วยรายอื่นไปด้วย จากการตรวจสอบห้องการเงินพบว่าผู้ป่วยไม่ได้ชำระเงินค่ารถแต่อย่างใด ผู้ป่วยไม่มีหลักฐานการชำระเงินมายืนยัน ผู้ป่วยจึงยอมรับว่าเข้าใจผิด คิดว่าญาติมาชำระเงินแล้ว

3.เรื่องร้องเรียนไม่พึงพอใจการรักษาของแพทย์ในการอ่านผล Film x-ray

จากการตรวจสอบผลการผล Film x-ray ของแพทย์ตรงกับความเป็นจริงกระดูกไม่ได้หัก แต่เมื่อผู้ป่วยไปพบแพทย์รพ.สิชล ได้เกิดอุบัติเหตุทิ่มกระดูกที่หน้าขมลงจากรถ เมื่อแพทย์รพ.สิชลส่ง

Film พบว่ามีกระดูกแตกต้องผ่าตัด และแพทย์ผู้ดูแลก็เป็นแพทย์คนเดียวกับที่ดูแลที่รพ.ขอนแก่น ซึ่งแพทย์จำผู้ป่วยได้และแพทย์ได้อธิบายญาติเข้าใจแล้ว

4.วันที่ 8 มกราคม 2562 จดหมายถึงนายอำเภอขอนแก่น ชื่นชมการทำงานของทีมแพทย์-พยาบาลในเหตุการณ์พายุ ป่าบึก แจ่มผอ.และเจ้าหน้าที่รับทราบ

5.วันที่ 10 มกราคม 2562 ญาติผู้ป่วยเด็กพิเศษร้องเรียนด้วยวาจาเรื่องชุด Gift set ทางรพ.ขอนแก่น และเด็กพิเศษ ได้ปรับปรุงเพิ่มของใช้ที่จำเป็นกับผู้ป่วย จนผู้ป่วยและญาติพึงพอใจ

6.วันที่- มกราคม 2562 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องการรับบริการจากห้องชันสูตร ในการแจ้งผล และการรอคอย ทางห้องชันสูตร ได้ปรับปรุงระบบการทำงานและการแจ้งผลชันสูตร โดยแจ้งเวลาที่ได้ผลชันสูตรขณะเก็บส่งตรวจ และเมื่อถึงเวลาดังกล่าวให้ติดต่อที่โต๊ะหน้าห้องตรวจโรค

7.วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2562 จากคู่ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ขอให้เด็กพิเศษเพิ่มของใช้ประจำห้อง ได้แจ้งหัวหน้าตึกและหัวหน้าฝ่ายรับไปหาหรืออีกครั้ง

8. วันที่ 1 มีนาคม 2562 รับการร้องเรียนด้วยวาจาเรื่องการรักษา เนื่องจากผู้ป่วยได้รับอุบัติเหตุ กระดูกนิ้วมือบวม ขอตรวจ X ray แต่ไม่ได้รับการตรวจดังกล่าว ต่อมาพบว่ากระดูกดังกล่าวแตกหัก จึงแจ้งแพทย์ผู้รับการรักษาทราบ ต่อมาผู้ป่วยไปรักษากับหมอพื้นบ้าน

9. วันที่ 22 มีนาคม 2562 จากคู่ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน มีการร้องเรียน ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ไม่สนใจผู้รับบริการ ได้แจ้งหัวหน้างานรับทราบดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนต่อไป

10 วันที่ 23-24 มีนาคม 2562 จากคู่ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน เสนอให้มีน้ำดื่มบริการตลอด 24 ชั่วโมง แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกดำเนินการจัดเตรียมน้ำดื่มบริการ 24 ชั่วโมง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์

(นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการกรรมการซื้อร้องเรียน

huc
นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์