[redacted]

27 กันยายน 2563

เรื่อง ขอความเห็นวิจารณ์ปัญหา เกี่ยวกับ เนื้อหาและ
กำหนดให้ทำการตรวจรักษาโรค

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปิ่นเกล้า

ข้าพเจ้า[redacted] ตัวแทนผู้ป่วยเด็ก
ชื่อ ด.ช. ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปิ่นเกล้า H.N.
46/048518

ด้วยเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2563 เวลา
ประมาณ 08:15 น. ข้าพเจ้าได้เข้าไปพบปรึกษาผู้ป่วยนอก
คลินิกอายุรกรรมที่ได้ทำการนัดหมายไว้ (เพื่อทำการ
รับโรคพยาบาล) หลังจากทำการเปิดแฟ้ม และรับประทาน
อาหารเช้าแล้ว แล้วได้ไปรอคิวตรวจ ชั่วโมงผ่านไป ข้าพเจ้า
เกิดข้อสงสัยขึ้นด้วย ที่ข้าพเจ้าเห็นข้อสงสัย เนื่องจาก
เมื่อก่อนการตรวจรักษาที่คลินิกประกันสังคม เมื่อนั่งคิว
พยาบาลจะให้ชั่วโมงหนึ่ง วิคิดวางหลังจากผู้ป่วยพยาบาล

จ. สอบถามประวัติ และอาการทุกครั้งว่า "ส่วนใหญ่ เท่าที่รู้ มีโรคประจำตัวอะไรมั้ย เพราะนี่ใช่ คุณมาหรือไม่ วันนี้มาด้วยอะไรมั้ง" เป็นต้น ต่อมาคลินิก ประกันสังคมได้เริ่มจัดมาตรการคลินิกอายุรกรรม ครั้งที่ 1 เป็นครั้งที่ 3 ที่ได้มาตรวจที่นี่ ทั้ง 2 ครั้งที่ตรวจไปแล้ว เนื่องการณ์ปกติ จนมาถึง ครั้งที่ 3 ได้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน เกิดขึ้น เมื่อเวลาประมาณ 10:30 น. เจ้าหน้าที่ ได้เรียกชื่อผมให้ไปยื่นเอกสารที่ได้วัดความดัน ไว้แล้ว พร้อมบัตรประชาชน เพื่อขึ้นประวัติที่ห้อง ผมได้ไปยื่นเอกสารวัดความดัน ชั่งน้ำหนัก และ เจาะน้ำตาลไปด้วย พอเสร็จได้รับเอกสาร วัดความดันใหม่ พร้อมยื่นบัตรประชาชน และบัตร ตัว 152 และให้ใส่ชื่อประวัติอะไรผม พร้อมถามทุกคน "ทำไมไม่วัดรอบเอวมาด้วยล่ะ" ผมตอบไปว่า "ไม่ได้วัด" หลังจากนั้นผมก็ไปหาที่นั่งพักรอ เพื่อรอสอบถามอาการที่นั่ง อยู่ห่างๆ ว่า เข้าไปวัดรอบเอวด้วยหรือ คุณผู้ชายท่านนี้อายุประมาณ

60 ปี ตอบว่า "ไม่มีเหตุผลใดนก" แล้วจะบุคคลอื่น
ถามว่า "การโรงพยาบาลมีข้อจำกัด มาตรฐานอาหารจะเอา
ขนาดไหน" แต่ไม่มีใครกล้าร้องเรียน เพราะคิดว่าจะไม่ได้
รับการรักษา" ยอมรับว่า พยาบาลผู้ป่วยให้อาหารไม่ถูกต้อง
ชีวิตสี่ เนื้อไม่แช่แข็ง และอาหารก็มีผู้ป่วยอีกกลุ่ม
แต่ไม่มีใครกล้าร้องเรียน

ขอให้ท่านผู้อำนวยการช่วยตรวจสอบด้วยว่า
พยาบาลผู้ป่วยชื่อ อ.ว. ตรวจสอบไม่ยาก (เหตุเกิด ช.ร.ก.
ช่วงที่ 1. เวลาประมาณ 10:30น.) ควรจะเรียกมาว่า
กล่าวตักเตือน หรือ อบรมเรื่องนี้ ให้ช่วยไม่ปฏิบัติหน้า
ที่ให้ถูกต้องด้วย

ขอทราบว่า ตอนนี้ไม่ใช่โรงพยาบาล เราเป็น
เรือนจำ เราต้องการความช่วยเหลือ ทางด้านพยาบาล และแพ
ทย์ไม่ชำนาญ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(▇▇▇

นิติกร 7 ต.ค. 2563

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
รับเลขที่ 6153
วันที่ - 2 ต.ค. 2563
เวลา 14.00

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โทรศัพท์ ๑๐๑๑๑

ที่ นบ ๐๐๓๒.๒๐๓/๔๗ **วันที่** ๒ **เดือน** ตุลาคม **พ.ศ.** ๒๕๖๓

เรื่อง ชี้แจงกรณีผู้ป่วยร้องเรียนห้องตรวจอายุรกรรม

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

อ้างถึงบันทึกข้อความข้อร้องเรียนของนา[redacted] อายุ ๗๘ ปี HN ๔๖๘๕๑๘ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๓ เรื่องพยาบาลใช้วาจาไม่สุภาพ เสียดสี เหน็บแนม กับคนไข้ที่มาตรวจรักษาโรค โดยผู้ร้องได้มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓ เสียบใบนัดที่จุดพักคอยคลินิกอายุรกรรม ช่วงเวลา ๘.๑๕ น. แล้วไปรับประทานอาหารกลับมา ช่วงเวลา ๑๐.๓๐ น. พยาบาล ณ จุดพักคอยเรียกซักประวัติ ตรวจสอบใบนัด แจกเบอร์คิว และลงข้อมูลความดันโลหิต ชีพจร น้ำหนัก ส่วนสูง และได้สอบถามรอบเอว โดยใช้วาจาเหน็บแนม เสียดสี ว่า " ทำไมไม่วัดรอบเอวมาด้วย '' ตามที่แจ้งนั้น

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นห้องตรวจอายุรกรรม ได้มีการตรวจสอบข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในวันดังกล่าวแล้ว ได้ดำเนินการดังนี้

๑. นิเทศ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก

๒. มีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่จุดพักคอย ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยรับทราบเป็นระยะๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการก่อนพบแพทย์ เช่น วัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบเอว และจัดเตรียมอุปกรณ์สายวัดไว้ให้ผู้ป่วย

๓. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ

๔. มอบหมายหัวหน้าห้องตรวจอายุรกรรม นิเทศ กำกับ ติดตามต่อเนื่อง เพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๕. นำปัญหาเข้าที่ประชุมประจำเดือน

อย่างไรก็ตามงานผู้ป่วยนอกได้รับทราบปัญหา และทำการปรับปรุงพัฒนาเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำโดยเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักถึงพฤติกรรมที่ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

☐ ลงนัด ☑ ทราบ ☑ แจ้ง
☐ ดำเนินการ ☐ อนุมัติ
มอบ.....พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นางยินดี โพธิวร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล

เรียน ผอก.รพ.
☑ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดพิจารณา

(นายอภิชาต พิมลไพบูลย์)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2 ต.ค. 2563

(นางสาวสมพร พฤกษ์ทวีศักดิ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล

(นายมณเฑียร เพ็งสมบัติ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
- 5 ต.ค. 2563

บันทึกการรับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี

วันที่ 10 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

สำหรับผู้ร้องทุกข์/เสนอแนะ

ชื่อผู้ร้องทุกข์/เสนอแนะ นายประสิทธิ์ สังข์[redacted] อายุ 33 ปี

ที่อยู่ [redacted]

☐ ประชาชนทั่วไป ☑ ข้าราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ

☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ อื่นๆ

83/2563

ข้อร้องทุกข์/เสนอแนะ

ห้อง เวา เลือด เบอร์ 40 เจ้าหน้าที่ที่นั่งตรงกะจก

พยาบาลเคาน์เตอร์ ตะกอกใส่ลูกค้าในหยอนใบใส่ตะกร้า

เจ้าหน้าที่พูดจาใช้คำพูดไม่สุภาพเสียงดัง ๑ ไม่ดี และทำให้เสียบเสียประชาชน

1. ใช้น้ำเสียงกับลูกค้า * แม่ขาเนตุ คนที่โดนตะหวาดใส่ ผู้หญิง อ้วนๆ อายุประมาณ 60-70 ปี.

2. ใช้คำพูดที่ดูรุนแรงกับลูกค้า พูดตำไม่สุภาพ ไม่เหมาะกับเป็นเจ้าหน้าที่

3. เสียงดังทำให้ทุกคนในห้องนั่งตกใจ (ถ้าไม่พอให้แนบใบบันทึกข้อร้องเรียน)

* ลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผมสั้น ตอ ผู้หญิง อายุประมาณ 40- 50

ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับแจ้งผลการตรวจสอบ โทร 095-148-8393 คุณ [redacted] โทร คุณ

(ลงชื่อ) ประสิทธิ์ สังข์[redacted] (ลงชื่อ) สมพงษ์ สุขผ่อง

(นายประสิทธิ์ สังข์[redacted]) (นายสมพงษ์ สุขผ่อง)

ผู้ร้องทุกข์/เสนอแนะ ผู้รับเรื่องราว

เวลา 14.00 - 15.30

* เนตุการณ์เกิด 9/11/63 *

* คุณสมพงษ์ รับเรื่อง *

10/11/63

11.11 น.

สำหรับเจ้าหน้าที่ เลขที่ข้อร้องเรียน

ระดับความรุนแรง ☐ คำชม ☑ A,B ☐ C,D ☐ E,F ☐ G,H,I ☐ Santi

วิธีการแก้ปัญหา แจ้งรองผู้อำนวยการ ฝ่ายพยาบาล เวา เลือด ชั้น 1 และ หน.งาน.

แจ้งต่อ เนื่องจากมีงานตึกนอกห้อง เวา เลือด มีผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก

หน่วยที่เกิดเหตุ ห้อง เวา เลือด ชั้น 1 หน่วยที่เกี่ยวข้อง -

และได้ทำการตาม อายุรกรรม ผู้ป่วยล้มป่วยใหญ่ เป็นผู้สูงอายุ และไม่มีญาติมาด้วย ทำให้จำเป็นต้องพูดเสียงดังกว่าปกติ แต่ไม่มีการใช้คำพูดที่รุนแรง และเป็นเรื่องราวที่ได้แก้ไขในห้องผ่าตัด เรียบร้อย.

ผลการดำเนินงาน ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ ☑ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ แก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ผลงาน วันที่เริ่มประชุม วันที่ยุติ จำนวนวันที่แก้ปัญหา

ผลงาน ☐ ผู้ร้องเรียนพึงพอใจ ☑ ไม่พอใจแต่ไม่ฟ้องร้อง ☐ ร้องเรียนเป็นคดี

ผู้รายงาน/บันทึก

11

12/11/63

- สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน และ ผู้ถูกร้องเรียนตัวการ ให้ รพ. มีการดำเนินการ ให้ใช้ พูดจาสุภาพ กับผู้ป่วยและญาติ และ ติดตามผลตามขั้นตอน ใน 7 วัน. (19/11/63)

12/11/63

- แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน เวชปฏิบัติการแพทย์ และพยาธิวิทยาคลินิก ดำเนินการตามกฎระเบียบการของกลุ่มงาน และแจ้งผลกลับมาเมื่อเสร็จ

ผู้รับ

(นายสมพงษ์ สุขผ่อง)

(นายสมพงษ์ สุขผ่อง)

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
รับเลขที่ 7379
วันที่ 23 พ.ย. 2563
เวลา 13.15

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๔๕๖๗ ต่อ ๑๐๕๘๑

ที่ นบ ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๐๓๔ **วันที่** ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ชี้แจงข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

ตามที่คุณ[redacted]ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด เบอร์ ๔๐ ที่ให้บริการเมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เวลา ๑๔.๐๐ น. ถึง ๑๕.๓๐ น. โดยแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดมีพฤติกรรมตะคอกใส่ผู้ป่วยให้หย่อนเอกสารลงในตะกร้า ใช้นิ้วชี้กับผู้ป่วย ใช้คำพูดที่รุนแรง พูดจาไม่สุภาพต่อผู้ป่วย นั้น

คณะอนุกรรมการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมทั้งประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ซึ่งขณะนี้ทางหัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ากล่าวตักเตือน และกำกับดูแลเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวจุฑาสินี สัมมานันท์)
ประธานอนุกรรมการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผอก.รพ.
☑ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวโชติมา บุญแสง)
เจ้าพนักงานธุรการ
23 พ.ย. 2563

☐ สงนัด ☑ ทราบ ☑ แจ้ง ผกก รับเรื่องร้องเรี
☐ ดำเนินการ ☐ อนุมัติ
มอบ.....

(นายมณเฑียร เพ็งสมบัติ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
24 พ.ย. 2563