



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โทร. ๑๑๐.....

ที่ นธ.๐๐๓๓.๕๐๑/๓๒๕..... วันที่ ..๑๑ กันยายน ๒๕๖๖.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามคำสั่งโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๗๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ในคำสั่งดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีถูกร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากระบบบริหาร และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

### ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รวม ๕ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง

### ๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง

๓.๒ จากตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องทันตกรรม จำนวน ๑ เรื่อง

๓.๓ จากการรับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา จำนวน ๒ เรื่อง

๓.๔ จากการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง

### ๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียง รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

### ๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานย่อย บางเรื่องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการติดตามทวงถามทำให้เกิดความล่าช้าในการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ไม่มีการระบุตัวผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน

/๖. แนวทาง...

## ๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยในเรื่อง ข้อกฎหมายและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำมาตรการในการดำเนินงาน เพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นางชญชนก ชัยสิงห์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

- ทราบ/อนุญาต



(นายอดุลย์ เร็งมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

## สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ครั้งที่	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป. ได้รับผล การทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
1	19 ต.ค. 65	17 ต.ค. 65	Facebook	ระบบบริการ ประเด็น ได้รับการ ล่าช้า	“ อยากให้ทางโรงพยาบาลแก้ปัญหา พบตรวจคุณหมอ ให้เร็ว หน่อย นานมาก ”	OPD	22 ต.ค. 65	30 ต.ค. 65	การได้รับบริการที่ล่าช้า จาก root cause analysis พบว่าการให้บริการที่ล่าช้า มักมีสาเหตุมาจากวันที่ขาดอัตรากำลังในการให้บริการ HRD ทำแผนกำหนดให้บุคลากรที่ประสงค์จะลา แจ้งลาก่อนล่วงหน้าและกำหนดให้มีการอนุมัติ การลาซ้อนได้ไม่เกินวันละ 2 คน/แผนก หรือหากติดภารกิจฉุกเฉินหรือมีการประชุม ให้แจ้งล่วงหน้า 1 วัน เพื่อปรับการจัดระบบบริการ	ติดตามทุกเดือน

## สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ครั้งที่	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป. ได้รับผล การทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
2	20 ต.ค. 65	19 ต.ค. 65	ผู้ฝ่ายทันตกรรม	ระบบบริการ ประเด็น ขยายเวลา ให้บริการ	“ กราบเรียนท่านผู้ใหญ่ที่เคารพ ในฐานะในนามคนไข้คนหนึ่งเข้ามารักษา โรงพยาบาลยี่ งอมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน และมีทำเลและพื้นที่ ใช้พื้นที่บริการเพียงพอและบุคลากรก็เอื้อ กระทบใน ส่วนหนึ่งที่เป็นคนไข้ที่นี้มาใช้บริการบ่อยๆ ซึ่งกระทบจะมา เสนอแนะการใช้บริการแผนกทันตกรรม ในส่วนของคนไข้ ซึ่งมีอาการปวดฟันมาอยู่ 2 คิน ทนเจ็บ พอติมาจะให้ถอน ฟัน ซึ่งอยากจะแนะนำ อยากให้เปิดเวลาให้บริการให้ มากกว่านี้หน่อย ไม่เฉพาะเจาะจงว่า ถ้ามาตำบลนั้นๆ ต้อง ถอนกับหมอเวรตำบลนั้นๆ ซึ่งไม่ใช่วิธีทางที่ทางหมอควรมี เลย ซึ่งคนไข้เราถอนเจ็บปวดฟันมา 2 คิน รับพิจารณาด้วย เข้าใจเขา เข้าใจเรา เข้าใจคนเจ็บ ซึ่งมาจากที่บ้านคือ เจ็บ อยากให้หมอช่วย กลับไปบ้านก็ทนเจ็บอีกต่อไป ด้วยความนับถืออย่างสูง โปรดพิจารณาฝากแก้ไข ”	ทันตกรรม	26 ต.ค. 65	2 พ.ย. 65	1. เนื่องจากห้องทันตกรรมมีการเปิดรับบัตรคิว เวลา 08.30 – 11.30 น. แต่ผู้ป่วยมาเกินเวลาที่ เปิดรับบัตรคิว ทำให้ไม่สามารถจัดบริการได้ ทันเวลา ผู้ป่วยมาด้วยอาการปวดฟันอยู่ เจ้าหน้าที่ ได้มีการคัดกรองและได้แจ้งผู้ป่วยว่า อาจไม่ เหมาะสมที่จะถอนในวันนั้นเลย เพราะถ้าถอนไป อาจจะเป็นการแพร่กระจายเชื้อสู่กระแสเลือดได้ เจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้ผู้ป่วยกินยาตามอาการ และ เจ้าหน้าที่ได้จ่ายยาให้ อีกทั้งแนะนำให้ผู้ป่วยมา ถอนฟันในวันรุ่งขึ้น 2. ตามแนวทางการรักษา หากผู้ป่วยมาด้วย อาการปวดฟัน บวม ถือว่าเป็นผู้ป่วยฉุกเฉิน ทันต แพทย์จะมีการวินิจฉัยตามความเหมาะสมของ อาการผู้ป่วยทุกกรณี 3. ผู้ป่วยไม่เข้าใจที่เจ้าหน้าที่อธิบาย อาจเกิดจาก การสื่อสารที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์	ติดตาม 2 เดือน

## สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ครั้งที่	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป. ได้รับผล การทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
3	26 ต.ค. 65	14 ต.ค. 65	Facebook	พฤติกรรม บริการ ประเด็น การ สื่อสาร ขาด ทักษะการให้ คำปรึกษา (counseling)	<p>ผู้มารับบริการใช้ชื่อในเฟซบุ๊กว่า Tii Na เข้ามารับบริการ วันที่ 14 ตุลาคม 2565 ณ รพ.ยิ่งออฯ ร้องเรียนว่า “ณ.โรงพยาบาลยิ่งออ เคยได้อินคนพูดมาหลายคนแล้ว ว่ามี หมอมือที่นี้พูดแสบใส่ประชาชน แต่ไม่เคยใส่ใจเท่าไร จงมา ถึงกับตัวเอง รู้เลยว่า การบริการของหมอบางคนที่นี่ แสบ จริงๆ #ใครเคยมาใช้บริการที่นี้แบบไหนบ้างคะ 14 . 09 . 65 เวลาประมาณ 17.35 น. วันนี้เวลาประมาณ 14.00 น. ซาบีลถ่ายเหลวเยอะมากเรา เองก็คิดว่า ถ่ายปกติไม่มีอะไร สักพักตัวร้อนก็เลยลองตรวจ ใช้ รอบแรก 37.6 โอเคใช้สูงเท่าไร ลองดูอาการที่บ้านก่อน สักพักถ่ายอีกรอบ ใช้ก็สูง หน้าแดง ตรวจรอบสอง 38.7 อะ ใช้เริ่มสูงแล้ว ด้วยความที่เรากังวลก็เลยคิดว่าเราต้องไปหา หมอแล้ว กลัวลูกใช้สูงแล้วชัก เพราะเรากังวลเราก็คิดแบบ นั้นจริงๆ ไปหาหมอดีกว่าอยู่บ้านแล้วยิ่งหนัก พอสักพักลอง ตรวจก่อนไปอีกสักรอบดีกว่า ตรวจต่อ 38.9 ยิ่งกังวลไปกัน ใหญ่ พาไป รพ.เลยดีกว่า ระหว่างนั้นเช็ดตัวแล้วให้กินยาด้วย ก็พาไป รพ.ยิ่งออ พอถึง รพ.ยิ่งออ ก็ชักประวัติเป็นเรื่องปกติ รอหมอประมาณ 1 ชั่วโมงกว่า พยาบาลก็เรียกชื่อ ให้เข้าไป พบหมอ ** เข้าปั๊บ ** หมอ : ลูกเป็นอะไรมา เรา : ไม่สบาย ใช้สูงค่ะ</p>	MSO/OPD	2 พ.ย. 65	12 พ.ย. 65	การให้ข้อมูลแก่คนไข้ ควรให้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น ผู้ ให้บริการควรมีทักษะการให้คำปรึกษา (counseling)	ติดตาม 2 เดือน

## สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ครั้งที่	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป. ได้รับผล การทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ	
					<p>หมอ : มีอะไรอีกไหม เช่น ไอ มีน้ำมูกหรือเปล่า</p> <p>เรา: ไม่มีค่ะ แต่ถ่ายเหลว 2 รอบค่ะ ถ่ายเยอะมาก</p> <p>หมอ : เป็นเรื่องปกติของเด็ก ไม่สบายอยู่แล้ว</p> <p>เรา : อ้อค่ะ หนูกังวลกลัวคืนนี้ใช้สูงขึ้นค่ะ กลัวลูกชัก แล้วบอกอาการลูก ว่าใช้ขึ้นๆลง พอกินยาก็ลง สักแปบใช้ก็ขึ้นเลยพามาหาหมอดีกว่าค่ะ</p> <p>หมอ : ลูกหมอก็เคยไม่สบาย ใช้ขึ้นลงๆ หมอไม่ได้พามาหาที่เซ็ดตัวที่บ้านดีกว่า ทำเองที่บ้านดีกว่า</p> <p>เรา : อ้อค่ะ หนูแค่กลัวค่ะ เพราะก่อนมาเมื่อกี้ใช้สูงมากค่ะ</p>						
4	14 พ.ย. 65	14 พ.ย. 65	ด้วยวาจา	ระบบบริการ ประเด็น ได้รับการ บริการล่าช้า	<p>นายอัฟซีย์ สาและ อายุ 17 ปี ที่อยู่ 62/1 ม.2 คุโบะบือซา เข้ามารับบริการ ณ รพ.ยิ่งอา เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2565 ร้องเรียนว่า</p> <p>“ ประวัติดี 1 วันก่อนมา ใช้ ไอ เสมหะ แสบคอ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัว ไม่มีคลื่นไส้ อาเจียน ชีบถ่ายปกติ ไม่ได้รับการรักษาที่ไหน ชักประวัติดีเมื่อ 09.58 น. เวลา 10.40 น. บิดาที่เป็นกรรมการอิสลาม ได้มาสอบถามว่า รอเป็นชั่วโมงแล้ว ยังไม่ได้ตรวจ พยาบาลอธิบายว่า มีแพทย์ตรวจ 1 คน พยาบาลโทรถาม ER แจ้งว่าแพทย์กำลังอยู่อยู่ เวลา 11.30 น. บิดามาสอบถามอีกว่าทำไมถึงช้า อธิบายให้ทราบแล้ว ญาติไม่พอใจเรื่องมีแพทย์ OPD ตรวจคนเดียว ผู้ป่วยรอนานมาก ”</p>	OPD/ MSO	20 พ.ย. 65	27 พ.ย. 65	โรงพยาบาลควรมีมาตรการประกันเวลาการได้รับบริการ โดยผู้ป่วยควรได้รับการซักประวัติ หรือตรวจ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ติดตามผล 2 เดือน	

## สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ครั้งที่	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป. ได้รับผล การทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
5	27 ก.พ. 66	26 ก.พ. 66	Facebook	พฤติกรรมการบริการ	ผู้มารับบริการใช้ชื่อในเฟซบุ๊กว่า Sa-eda Hajiming เข้ามา รับบริการ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2566 ณ รพ.ยิ่งอา รื่องเรียนว่า “ โรงพยาบาลโคตรห่วยแตก มีเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าผีเฝ้า วิญญาณสินะ คนจะเป็นจะตาย ความดันต่ำ 87 กว่าเอง เวียนหัวหน้ามืด ไข้ขึ้น ไปตั้งแต่ 3 ทุ่มครึ่งกว่า ตรวจความ ดันวัดไข้เสร็จจน 4 ทุ่มครึ่ง ไม่มีพยาบาลคนไหนมาถามไถ่ สักคน ในห้องฉุกเฉินก็ไม่มีคนไข้สักคน บอกมาได้ว่าจะทำ เรื่องให้คนไข้ที่จะส่งไปยังโรบบาลนรา แล้วคนไข้ที่ไปโรบบาล ยิ่งอาการหนัก ก้อปล่อยไว้ให้หนักก่อนสินะถึงจะได้รับ รักษาตัว ”	ER	28 ก.พ. 66	2 มี.ค. 66	จากการทบทวนเหตุการณ์พบว่า ผู้ป่วยที่มารับ บริการเป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ประเภท 4 ( semi urgent ) ที่สามารถตรวจได้ 1 ชม มารับบริการ เวรนอกเวลา สัญญาณชีพปกติ T 37.4 C P 110 /min R 20 /min BP 140/95 mmHg ประกอบกับเวลาที่ผู้ป่วยมารับบริการ มีผู้ป่วย ฉุกเฉินที่ต้องส่งไปรักษาต่อที่โรงพยาบาล นราธิวาสราชนครินทร์ ในระหว่างรอแพทย์ตรวจ ได้มีพยาบาลให้บริการตลอดเวลา และได้แจ้ง ผู้ป่วยเป็นระยะ ถึงเหตุจำเป็นที่ต้องรอ แนวทางแก้ไข 1.โทรศัพท์สอบถามผู้ป่วยถึงอาการเจ็บป่วยและ รับฟังข้อคิดเห็น ผลปรากฏว่าผู้ป่วยไม่พอใจที่รอนาน และได้ไปซื้อยาทานเอง ตอนนี้อาการดีขึ้น แล้ว 2.ปฏิบัติตามแนวทางการคัดแยกประเภทผู้ป่วยและ อธิบายผู้ป่วยถึงระยะเวลาการคอยในผู้ป่วยแต่ละ ประเภท	

## สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ครั้งที่	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป. ได้รับผล การทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
					พฤติกรรมการ		2			
					ระบบบริการ		3			
							5			