



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๙๐๒๙ ต่อ ๑๒๕

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๑๑/๓๒๕

วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนาเชือก ได้จัดดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากการเปิดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆได้แก่ กล้องรับข้อร้องเรียน โทรศัพท์ ไปรษณีย์และทาง อินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้รับบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ได้มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปพึงพอใจ

ในการนี้ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน จึงได้รวบรวมข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบ ๑๒ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวนรวม ๔ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนาเชือกเพื่อเผยแพร่ให้ สาธารณชนทราบต่อไป

(นางทัศนีย์ เทียงแก้ว)

หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวลัดดาวัลย์ โพธิ์จาตุม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

อนุญาต

(นางสาวทักษิณา จิตเรืองไฟโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

๒.๑ สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙)

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรมบริการ		
๑	ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ขอให้พนักงานขับรถโรงพยาบาลทำงานบริการที่เป็นมิตร มีน้ำใจ ใส่ใจเมตตาต่อผู้ใช้บริการ			/		ประชุมพนักงานขับรถเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร การให้ข้อมูล พฤติกรรมบริการที่ดี ท่าทางที่เป็นมิตรและใส่ใจ
๒	โพสต์ในเฟสบุ๊คส่วนตัว ผู้รับบริการรอรับการตรวจรักษาเป็นระยะเวลานาน	/				๑. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนรับบริการ มีป้ายขั้นตอนบริการ ติดหน้าจุดคัดกรอง ๒. การประชาสัมพันธ์ที่หน้าห้องตรวจโรค ขณะรอตรวจเป็นระยะ ทุก๑-๒ ชม.หรือเมื่อมีการชะลอการตรวจ กรณีแพทย์ไปทำหัตถการอื่นๆ หรือกรณีไฟฟ้าดับ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง การเปลี่ยนเวลาฟังผลตรวจขั้นสุด ๓. การประกาศทางไมโครโฟน เมื่อมีการปรับเวลาตรวจเป็นช่วงบ่าย เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก เป็นผู้ป่วยที่สามารถรอตรวจได้ประเภทที่ ๕ สีขาว

						๔. การตรวจสอบผู้ป่วยที่รอรับบริการ ให้ได้รับข้อมูลการรอตรวจก่อน พักกลางวันทุกครั้ง ๕. ปรับตารางปฏิบัติงานแพทย์ให้สอดคล้องกับการจัดบริการ
๓.	ม.41 ล้มข้อมือซ้ายหัก คุณหมอบอกให้ใส่เฝือก หลังเข้าเฝือกมือผิดรูป หมอส่งต่อไปรักษาที่ รพ.บรปือ และได้รับการผ่าตัด	/				1.จัดทำและประกาศใช้ แนวทางการ Consult แพทย์ (Consultation Guideline) ของโรงพยาบาล - กรณีแพทย์ผู้ดูแลไม่มั่นใจในการวินิจฉัยหรือแนวทางการรักษา ให้ Consult แพทย์คนที่ 2 ภายในโรงพยาบาลนาเชือกตามเกณฑ์ที่กำหนด - กรณีมีข้อบ่งชี้ในการส่งต่อ ให้ Consult Consult Node ก่อนส่งต่อทุกรายตามระบบที่กำหนด - กำหนดเกณฑ์ผู้ป่วยที่ต้อง Consult / Refer อย่างชัดเจน 2.จัดทำ Discharge Instruction สำหรับผู้ป่วยที่ใส่เฝือก/อุปกรณ์ช่วยพยุง โดยครอบคลุม - การดูแลเฝือกและอุปกรณ์ - การเคลื่อนไหวและการบริหารที่เหมาะสม - การป้องกันภาวะแทรกซ้อน

						- อาการผิดปกติที่ต้องรับมาพบแพทย์ - วันนัดและการติดตามผล
๔	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการและขอให้ทางโรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง ผู้รับบริการเข้ารับบริการเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2569 เวลา 15:27 น. ประเด็นที่ขอให้ตรวจสอบ คือ 1) การจ่ายยาฉีดให้ผู้ป่วยกลับบ้านว่าถูกต้องหรือไม่ 2) ตามที่พยาบาลแจ้งว่าในประวัติการรักษาได้ฉีดยาให้กับผู้ป่วยแล้ว และให้นำยาฉีดกลับมาคืนที่โรงพยาบาล ซึ่งการฉีดยาให้กับผู้ป่วยต่ำกว่า 18 ปี จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง ทั้งนี้ผู้ป่วยไม่ได้มีผู้ปกครองไปด้วยและทางโรงพยาบาลไม่ได้มีการ	/				ผลการตรวจสอบ 1. การจ่ายยาฉีดให้ผู้ป่วยกลับบ้านว่าถูกต้องหรือไม่ การประเมินและการส่งรักษาของแพทย์: ในวันเข้ารับการรักษา ผู้ป่วยได้รับการประเมินระดับความปวด (Pain Score) อยู่ที่ 6 จาก 10 คะแนน ซึ่งทางการแพทย์จัดอยู่ในกลุ่มอาการปวดปานกลางค่อนข้างรุนแรง (Moderate to Severe Pain) แพทย์ผู้ตรวจรักษาจึงใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพสั่งการรักษาเร่งด่วน โดยให้ยาฉีด Losec 40 mg IV และ Hyoscine 1 amp IV ผ่านทางหลอดเลือดดำ เพื่อบรรเทาความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยโดยทันที ซึ่งถือเป็นภาวะฉุกเฉินที่แพทย์สามารถให้การรักษาได้ตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย 2.ตามที่พยาบาลแจ้งว่าในประวัติการรักษา ได้ฉีดยาให้กับผู้ป่วยแล้ว และให้นำยาฉีดกลับมาคืนที่โรงพยาบาล ซึ่งการฉีดยาให้กับผู้ป่วยต่ำกว่า 18 ปี จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง ทั้งนี้

	โทรสอบถามผู้ปกครอง ใด ๆ				ผู้ป่วยไม่ได้มีผู้ปกครองไปด้วยและทางโรงพยาบาลไม่ได้มีการโทรสอบถามผู้ปกครองใด ๆ ในกรณีดังกล่าว โรงพยาบาลขอเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรฐานการแพทย์และหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ แนวปฏิบัติเรื่องการส่งคืนยาฉีดยา: สำหรับการแนะนำให้ผู้ป่วยไปรับยาที่ห้องยา และให้นำยาฉีดยากลับมาคืนที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้น เนื่องจากโรงพยาบาลได้ทำการฉีดยาเข้าหลอดเลือดดำให้ผู้ป่วยเสร็จสิ้นครบถ้วนตามแผนการรักษาแล้ว (ใช้ยาสำรองฉุกเฉิน) การเรียกคืนยาฉีดยาจึงเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางยา (Medication Safety) เพื่อป้องกันไม่ให้นำยาฉีดยากลับไปใช้เองที่บ้านซึ่งอาจเกิดอันตราย และเพื่อบันทึกตัดจ่ายยอดประวัติยาในระบบให้ถูกต้องตรงตามจริง ดุลยพินิจและการประเมินภาวะฉุกเฉิน: ในวันเข้ารับการรักษาผู้ป่วยได้รับการประเมินระดับความปวด (Pain Score) อยู่ที่ 6 จาก 10 คะแนน ซึ่งทางการแพทย์จัดอยู่ในกลุ่มอาการปวดปานกลางค่อนข้างไปทางรุนแรง (Moderate to Severe Pain) แพทย์ผู้ตรวจรักษาจึงใช้ดุลยพินิจพิจารณาประเมินว่าเป็น ภาวะฉุกเฉินที่ต้องระงับความทุกข์ทรมานอย่างเร่งด่วน เพื่อป้องกันไม่ให้อาการทรุดลง การยกเว้นการขอความยินยอม: ตามข้อบังคับแพทยสภาและ
--	----------------------------	--	--	--	--

						กฎหมายทางการแพทย์ ในกรณี ภาวะฉุกเฉินเร่งด่วนเพื่อประโยชน์ สูงสุดต่อผู้ป่วย บุคลากรทาง การแพทย์สามารถให้การ รักษาพยาบาลที่จำเป็นได้ทันที โดย ได้รับยกเว้นไม่ต้องรอความยินยอม จากผู้ปกครอง เพื่อให้ผู้ป่วยพ้นจาก ความทุกข์ทรมานหรืออันตรายต่อ ร่างกาย
	รวม	๓	-	๑		

๒.๒ สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

[illegible]