

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2569

เดือน 1 ตุลาคม 2568 - 31 สิงหาคม 2569

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-68	3	1	2	0
พ.ย.-68	2	1	1	0
ธ.ค.-68	0	0	0	0
ม.ค.-69	4	2	2	0
ก.พ.-69	0	0	0	0
มี.ค.-69	3	2	1	0
เม.ย.-69	4	4	0	0
พ.ค.-69	3	2	1	0
มิ.ย.-69	1	1	0	0
ก.ค.-69	3	2	1	0
ส.ค.-69	0	0	0	0
ก.ย.-69	0	0	0	0
รวม	23	15	8	0

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 15 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 8 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 0 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

ลงชื่อ.....¹₅₁₀₅₁₆.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตุลาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ ราย) ๑.ผู้ป่วยชายมารับบริการที่ห้องฟัน ขูดหินปูนและเกลารากฟันขณะทำการหัตถการผู้ป่วยไม่สามารถควบคุมการหายใจได้ แพทย์พูดว่าผู้ป่วยบ้วนน้ำลายใส่ และถามผู้ป่วยว่าจะทำหรือไม่ทำ และหยุดทำการหัตถการทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจึงขอพบผู้อำนวยการ	ห้องทันตกรรม	๑.หัวหน้าหน่วยงานทันตกรรมเข้าพบพูดคุย เพื่ออธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ ๒.ดำเนินการดักเตือนพฤติกรรมบริการตามลำดับขั้นตอน ๓.ให้บริการดูแลผู้ป่วยต่อจนเสร็จสิ้นการรักษาด้วยทันตแพทย์ท่านอื่น	หนังสือร้องเรียน
๒.ระบบบริการ(๒ ราย) ๑.๑๒.ก.ย.๖๘ผู้ป่วยมาด้วยอาการเวียนศีรษะ นอนบนเปลรถฉุกเฉิน ขณะเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อส่ง Admit ปรากฏว่าอุปกรณ์ชำรุดล้อรถเข็นด้านศีรษะไม่กางทำให้ผู้ป่วยไหลลงมา แต่ศีรษะไม่กระแทกพื้น ๒. ผู้ป่วยชายมารับการรักษาด้วยอาการปวดท้อง แพทย์ระบุอาหารเป็นพิษให้ยาไปรับประทานอาการไม่ดีขึ้นจึงไปคลินิก พบเป็นไส้ติ่งส่งมาผ่าตัดที่ รพ.เกาะคา แพทย์แจ้งเป็นไส้ติ่งแตก	รถฉุกเฉิน ไม่ระบุ OPD	๑.รายงานงานบริหาร ทวนสอบเหตุการณ์และทำทบท. ๒.หัวหน้าหอผู้ป่วยที่รับ Admit เข้าพูดคุยกับญาติ ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย สังเกตและติดตามอาการอย่างใกล้ชิด ๓.ปรับปรุงในส่วนอุปกรณ์ที่พบปัญหาโดยเร่งด่วน ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ติดตามเยี่ยมอาการผู้ป่วยและญาติที่ศัลยกรรม	Facebook Line OA
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....¹
 510 รุณ ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน พศจิกายน ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ ราย) ๑๕ พย. ๒๕๖๘ รบกวนเมตตาอบรมกิริยามารยาทการโต้ตอบของน้องๆที่ทำการดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับสุลักษณะอนามัย ตึกชมพู มีการไปบอกว่ารบกวนเปลี่ยนผ้าอ้อมผู้ป่วย เพราะมีการเลอะเปื้อนที่นอน ดิฉันเป็นญาติปรกติ เปลี่ยนเองแต่คืนนอนแช่ทั้งคืนพอเช้า๐๗.๒๐มาหาผู้ป่วยเห็นเลอะก็ไปบอกน้องแต่ได้รับการตอบกลับด้วยหน้าตาไม่พอใจว่า ญาติเปลี่ยนเองได้ก็เปลี่ยนเลย ฉันทายตอบกลับไปแล้วจะมาตามทำไมเพราะน่าจะแช่ทั้งคืน ไม่ไปดูแลเลยมารยาทควรมีนะคะไม่ใช่ตาสีตาสมาตอบแบบนี้ ต่อให้ตาสีตาสาก็ไม่ควรไ้มารยาทคำพูดดีๆมีมากมาย ไม่รักหน้าทีนี้ก็ไปทำงานอื่น แต่มีน้องอีก๒คนมาทำให้มารยาทดีพุดดี ขอฝากให้พิจารณาอบรมให้ความรู้กับหน้าที่ที่ทำด้วย นะคะ ตอนนี้ไม่รู้ว่ายังไงแต่ดีขึ้นคะ เพราะมาดูแลมากขึ้น ผู้ป่วยแยกโรคไม่ใช่ผู้ป่วยนอนรอความตายอย่าละเลย ท่านเลยนะคะ ถึงไม่ได้อยู่หอรวมก็ควรได้รับการเอาใจใส่ เดินมาดูแลเพิ่มขึ้น สุลักษณะ ส่วนตัวดิฉันก็ทำเอง ถ้าไม่หนักหนาพอทำได้ พอเราได้มีการแก้ไขก็ขอบคุณคะ”	ตึกกรรณามชมพู	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานตึกกรรณามชมพู รับทราบ ๒.ดำเนินการดักเตือนพฤติกรรมบริการตามลำดับขั้นตอน	Facebook
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) วันที่ ๒๒ พศจิกายน ๒๕๖๘ ผู้ใช้เฟซบุ๊ก ชื่อ ปุย ฝ้าย “รู้สึกแย่มากเลยคะเสียความรู้สึกสุดๆ ไม่รู้ว่าเหตุเป็นเพราะอะไรเพราะลูกหนูอยู่อำเภอเมืองแล้วไปรักษาที่นั่นหรือคะ ถึงไม่เรียกลูกหนูตรวจซักที ลูกหนูมีไข้ ๓๙.๑ ได้คิวที่๓๖ หนูไปตั้งแต่ ๑๓.๐๙ นาที จนถึง ๑๕.๓๐ ลูกหนูยังไม่ได้รับการเรียกตรวจเลย ไปถามพยาบาลบอกว่ารอ หน้าห้องฉุกเฉินอันนี้ฉุกเฉินจริงหรือคะ”	ห้องฉุกเฉิน	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานห้องฉุกเฉิน รับทราบ ๒. ทบทวนในหน่วยงานถึงแนวปฏิบัติในการทำงาน	Facebook
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....วิภาดา.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ธันวาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย)			
๒.ระบบบริการ(๐ ราย)			
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....สุอรุณ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย) วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ใช้LINE ชื่อ Bam ^{โสม} ได้ร้องเรียนผ่าน LINE OA โรงพยาบาลเกศา โดยมีเนื้อความว่า “จุดคัดกรอง อาคารหลวง เริ่มกดบัตรคิว ๐๗.๐๐ น. ณ เวลานั้น ๐๗.๐๘ น. ยังไม่เริ่มทำงาน คนไข้ที่ต้องเจาะเลือดจะเป็นลมกันแล้วนะคะ ทำไมคนที่มาช่วยวัดความดันแผนก OPD พุดไม่ดีเลย ไม่ใช่พยาบาลนะคะ พุดไม่มีทางเสียง พุดเหมือนรำคาญเพื่อนาย ผู้มาใช้บริการ แล้วคิว ชักประวัติ OPD ตอนนี้ ยัง ๐๐๖ อยู่เลยค้ำนานมาก”	OPD MED	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA
วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ แพทย์เวร ปฏิบัติหน้าที่ได้แย่มาก ใช้วาจาแบบไม่ไพเราะ ผมไม่มีเจตนาร้ายอะไร แต่ขอให้ตรวจสอบหน่อย ในกรณีของ ด.ญ.รินณี อิศริชัย ว่าแพทย์เวรได้ปฏิบัติได้เต็มความสามารถหรือยัง ถ้าทำเต็มที่แล้วได้แค่นี้ เลิกเถอะ ๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย) นาง กัลยากร สาดปะละ ๐๙๖-๙๘๓๔๕๘๑ ช่วงเวลา๙.๐๐-๙.๓๐ น.ได้รับการชักประวัติที่ห้องกระดูก จุดชักประวัติ ๒ปนให้ฟังว่าคนไข้หลังไหลมาท้าวสารทิศทำไมมาที่นี้กันเยอะจังฉันจึงตอบไปว่าเพราะที่นี่ให้บริการดี(แต่ขาดการคิด +)เขาพูดต่อว่าฉันจะไม่ไหวแล้ว(เก็บไว้พูดในใจ)มีคนลาออกไปหลายคนแล้วเพราะคนไข้เยอะเกินมันเหนื่อย ถ้าเหนื่อยจริงก็ควรลาออกเพราะมีคนที่ยังทำงานรอตำแหน่งว่างอยู่ตั้งมากมายข้อเสนอแนะควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นที่ทางฝ่ายสะดวกต่อการหย่อนเอกสารแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการด้วยค่ะ ๒.ระบบบริการ(๒ ราย) วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ใช้LINE ชื่อ G.X.P ได้ร้องเรียนผ่านLINE OA โรงพยาบาลเกศา โดยมีเนื้อความว่า “วันนี้ผมนัดผ่าฟันคุด ทั้งที่มีวันเวลาการจองทำอยู่ แต่ทำไมถึงไม่ได้ผ่าฟันคุด แจ้งว่าผ่าไม่ได้ครับ หมอไม่ผ่าไม่มีครับ ให้เข้ารับการตรวจหรืออุดฟันก่อน	ER OPD Ortho	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อปรับพฤติกรรมบริการในด้านคำพูด สื่อสารในการให้ข้อมูลให้ดีมากกว่านี้ มีการควบคุมกำกับทุกวัน -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA

ทั้งที่ผมนัดและจองวันผ่าฟันคุดไปแล้ว ไม่นานจะให้ นัดออนไลน์และจองวันทำไมครับ เหมือนสั่ง กล้วยเตี๋ยแต่ได้เกาเหลา ผมนัดเพื่อจัดหาเวลาที่ผม สะดวก #ผมก็ต้องดูแลคนไข้เหมือนกัน การจองคิวออนไลน์ สะดวกจริงๆครับแต่จองแล้วไม่ได้ทำตามการจองจะ มีประโยชน์อะไรครับ” วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๔ นาย กิตติวุฒ โนชัชวงศ์ อายุ ๒๗ ปี ๐๙๐๙๒๔๑๗๗๙ ๘.๐๐ น.ได้เข้ามาใช้บริการตรวจโรค เนื่องจากมี อาการคล้ายแพ้ยา ทั้งนี้ได้จองคิวผ่านทางแอฟหมอ พร้อมได้ระบุอาการไว้แล้วในครั้งแรกได้ยื่นบัตร ประชาชนที่ตึกฟ้าพญานกนางได้ทำการเปิดบัตรและให้ ตรวจอาการกับหมอศัลยกรรมแพทยให้เภสัชลง ความเห็นว่าเป็นจากการแพ้ยาหรือไม่ขอให้ชี้แจงถึง กระบวนการและขั้นตอนการรักษาปรับปรุงคุณภาพ และมาตรฐานในการให้บริการระบบหมอพร้อม	ห้องฟัน กลุ่มงานสุขภาพ ดิจิทัล	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -อธิบายขั้นตอนการรับบริการ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -นัดทบทวนที่มีรายงานสรุปข้อ ปัญหา	Line OA ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....Siorn.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย)			
๒.ระบบบริการ(๐ ราย)			
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....สรุณ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน มีนาคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ ราย) ข้อร้องเรียนผ่านรีวิว Google โรงพยาบาล เกาะคา วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙ ผู้ใช้อีเมลล์บัญชี ชื่อ Blissyz San ได้ร้องเรียนผ่านรีวิว Google โรงพยาบาลเกาะคา โดยมีเนื้อความว่า “หมอโอเคมากๆ แต่นางพยาบาลสุดๆ โดยเฉพาะ หน้าห้องฉุกเฉิน ผมสั้นประบ่าอยู่วันอาทิตย์ พูดจาไม่ดีตะคอกคนไข้ ทั้งๆที่เค้าถามดีๆ ถ้าไม่มี ใจบริการจะมาทำอะไร ไม่ต้องการคนไข้คือ พระเจ้าเข้าใจว่ามาตรฐานโรงพยาบาลรัฐ แต่พูดจาให้ มันเหมือนคนมี EQ หน่อย คนไข้มา รพ ร่างกาย จิตใจก็แย่อยู่แล้วที่ถามเพราะไม่รู้ตอบดีๆมันจะ ตายหรือไง” -พฤติกรรมบริการ(๒ ราย) ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๒๑.๒๐ น. เวลา ๒๐.๒๓ น ผู้ป่วยได้ทำการเปิดบัตรที่ห้อง ทะเบียน ขณะนั้นมีผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาในห้อง ฉุกเฉินมีจำนวน ๓ case มี ๑.Case ผู้ป่วย Severe head injury On ETT ระดับสีแดง รอ ทำเอกซเรย์นอกรพ. ๒.Case heart failure กำลังทำการรักษา ระดับสีชมพู ๓.ผู้ป่วยมี อาการปวดแขนซ้ายยกแขนไม่ได้ กำลังทำการ x- ray รอแพทย์ดู Film x-ray ระดับสีเหลือง ๒๑.๐๐น ผู้ป่วยได้รับการซักประวัติหน้าห้อง ฉุกเฉิน มาด้วยอาการ ๑เดือนก่อนมา มีอาการ เคืองตาซ้าย ไปรักษาที่ รพ.แม่ทะ ล้างตา อาการ พอทุเลา แต่ไม่หาย ๑ วันก่อนมา เคืองตามากขึ้น มองเห็นชัดเจน จึงมา รพ และให้ผู้ป่วยนั่งรอ แพทย์ทำการตรวจรักษา ระหว่างนั้น มี ผู้ป่วย on ETT refer มาจาก รพ.แม่ Dx.AF c RVR On ETT ระดับสีแดง ๒๑.๒๐ น ผู้ป่วยเดิน เข้ามาในห้องฉุกเฉินและสอบถามว่า “ตอนนั้นผม รออะไรทำไมช้า” แพทย์เวรจึงให้ข้อมูลว่า “แพทย์ทำการตรวจรักษาผู้ป่วยใส่ท่อช่วยหายใจ อยู่ ซึ่งเป็นผู้ป่วยหนัก จึงขอให้ผู้ป่วยนั่งรอด้าน นอกก่อน” หลังจากนั้นผู้ป่วยเอะอะโวยวาย ไม่ พอใจ ออกไปข้างนอกและหยิบโทรศัพท์ขึ้นมา บันทึกวิดีโอ และเดินเข้ามาที่โสตพยาบาลและ แพทย์ พร้อมกับตะโกนพูดว่า “เมื่อกี้หมอพูดว่า อะไรนะ” แพทย์เวรแจ้งกลับว่า “มีคนไข้ใส่ท่อ ช่วยหายใจอยู่ด้านหลัง” เวรเปลหน้าห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉินจึงเรียก รพ.ของโรงพยาบาลเข้ามาสะกด ตัวผู้ป่วยและได้นำตัวออกจากห้องฉุกเฉิน ๒๒.๐๐ น.ผู้ป่วยได้โทรศัพท์วิดีโอตั้งกล่าวลงในกลุ่มเกาะ คาชิตี และได้ใช้ถ้อยคำหยาบคาย ๒๓.๐๐น แพทย์และพยาบาลเข้าไปแจ้งความดำเนินคดีที่ สถานีตำรวจภูธรเกาะคา	-ER	๑.แจ้งหัวหน้า ER รับทราบ ๒.ปรับปรุงระบบบริการ	- ผ่านรีวิว Google โรงพยาบาล เกาะคา	A
๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๒๑.๒๐ น. เวลา ๒๐.๒๓ น ผู้ป่วยได้ทำการเปิดบัตรที่ห้อง ทะเบียน ขณะนั้นมีผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาในห้อง ฉุกเฉินมีจำนวน ๓ case มี ๑.Case ผู้ป่วย Severe head injury On ETT ระดับสีแดง รอ ทำเอกซเรย์นอกรพ. ๒.Case heart failure กำลังทำการรักษา ระดับสีชมพู ๓.ผู้ป่วยมี อาการปวดแขนซ้ายยกแขนไม่ได้ กำลังทำการ x- ray รอแพทย์ดู Film x-ray ระดับสีเหลือง ๒๑.๐๐น ผู้ป่วยได้รับการซักประวัติหน้าห้อง ฉุกเฉิน มาด้วยอาการ ๑เดือนก่อนมา มีอาการ เคืองตาซ้าย ไปรักษาที่ รพ.แม่ทะ ล้างตา อาการ พอทุเลา แต่ไม่หาย ๑ วันก่อนมา เคืองตามากขึ้น มองเห็นชัดเจน จึงมา รพ และให้ผู้ป่วยนั่งรอ แพทย์ทำการตรวจรักษา ระหว่างนั้น มี ผู้ป่วย on ETT refer มาจาก รพ.แม่ Dx.AF c RVR On ETT ระดับสีแดง ๒๑.๒๐ น ผู้ป่วยเดิน เข้ามาในห้องฉุกเฉินและสอบถามว่า “ตอนนั้นผม รออะไรทำไมช้า” แพทย์เวรจึงให้ข้อมูลว่า “แพทย์ทำการตรวจรักษาผู้ป่วยใส่ท่อช่วยหายใจ อยู่ ซึ่งเป็นผู้ป่วยหนัก จึงขอให้ผู้ป่วยนั่งรอด้าน นอกก่อน” หลังจากนั้นผู้ป่วยเอะอะโวยวาย ไม่ พอใจ ออกไปข้างนอกและหยิบโทรศัพท์ขึ้นมา บันทึกวิดีโอ และเดินเข้ามาที่โสตพยาบาลและ แพทย์ พร้อมกับตะโกนพูดว่า “เมื่อกี้หมอพูดว่า อะไรนะ” แพทย์เวรแจ้งกลับว่า “มีคนไข้ใส่ท่อ ช่วยหายใจอยู่ด้านหลัง” เวรเปลหน้าห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉินจึงเรียก รพ.ของโรงพยาบาลเข้ามาสะกด ตัวผู้ป่วยและได้นำตัวออกจากห้องฉุกเฉิน ๒๒.๐๐ น.ผู้ป่วยได้โทรศัพท์วิดีโอตั้งกล่าวลงในกลุ่มเกาะ คาชิตี และได้ใช้ถ้อยคำหยาบคาย ๒๓.๐๐น แพทย์และพยาบาลเข้าไปแจ้งความดำเนินคดีที่ สถานีตำรวจภูธรเกาะคา	-ER	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน ERที่รับผิดชอบ ๒.ทบทวนพื้นที่ ๓. แจ้งsupervisor ๓.รายงานประธานทีมรับ เรื่องร้องเรียน ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๙ ๙.๐๐ น. ที่ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเกาะคาได้มีการนัด หมายผู้ป่วยให้ไปเคลียกัน ที่ที่สถานีตำรวจผู้ป่วย ยอมรับและขอโทษ เนื่องจากรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ยอมรับผิดและขอโทษผ่าน ทางเฟสบุ๊คเป็นเวลา ๑ เดือน ไม่ติดใจเอาความขอ ยุติเรื่องทั้งหมด	-ผ่าน FACE BOOK เกาะ คาชิตี	E

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) ข้อร้องเรียนผ่านรีวิว Google โรงพยาบาล เกาะคา วันที่ ๐๘ ๒๕๖๙ ผู้ใช้อีเมลบัญชี ชื่อ boom nakub ได้ร้องเรียนผ่านรีวิว Google โรงพยาบาลเกาะคา โดยมีเนื้อความว่า “ควรปรับปรุงนะคะ...ปกติถ้าไปเวลาไหนสามารถ เข้าตรวจ / เข้าฟังรายงานผล ณ เวลานั้นได้เลย ไม่ใช่หรอคะ แต่นี้ไปแล้วได้แค่บัตรคิวให้มาตอน บ่ายใหม่อีกรอบ! เพราะนี่ว่างแค่ตอนเช้า แล้วเป็น การนัดที่มันไม่สามารถเลื่อนนัดไปวันอื่นได้ด้วยใจ แต่!! นี่ไม่ว่างช่วงบ่าย แล้วนี่ต้องเสียเวลาเข้าไป รพ อีกรอบ มันสมควรแล้ว? แทนที่จะให้เข้า บริการตามเวลาที่มา รพ ได้เลย....แต่กลับโดน ปฏิเสธ ไม่เร็ดน้ำาา...” ๓.อื่นๆ (๐ราย)	OPD เขลางค์	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	-ผ่านรีวิว Google โรงพยาบาล เกาะคา	A

(ลงชื่อ).....สรุณ.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ้งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๙ นางสิริพร ชุมิรัมย์ บุตรสาวของนาย เกรโกโรลิโอ ชุมิรัมย์ ซึ่งเป็นบิดา ได้เข้ามารับการรักษาที่กรุณาชมพู่ วันที่ออกจาก รพ ๒๔ /๔/๖๙ พยาบาลแจ้งทางญาติว่ามีแผลกดทับเล็กน้อยประมาณ ๒ ซม แต่เมื่อนำผู้ป่วยไปที่ศูนย์ดูแลพบว่า มีแผลกดทับเป็นจำนวนมากซึ่งทางญาติได้ถามอาการผู้ป่วยตลอด จึงเขียนคำร้องเรียนเพื่ออยากได้คำชี้แจง เรื่องแผลกดทับ ต้องการให้ทางโรงพยาบาลรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากแผลกดทับในครั้งนี้ และต้องการเวชระเบียนของคนไข้ ๐๘๘-๔๑๓๓๑๒๘	กรุณาชมพู่	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -ทบทวนพื้นที่ -ทีมคณะกรรมการใกล้เคียงประชุม	-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน -ระดับ ความเสี่ยง E
๑.พฤติกรรมบริการ ผู้รับบริการร้องเรียนผ่าน Line OA โรงพยาบาลเกาะคา ๒๙ เมษายน ๒๕๖๙ โดยมีเนื้อความว่า “เรื่องร้องเรียนการให้บริการทันตกรรมและข้อเสนอแนะ จุฑอรผู้ป่วยฉุกเฉิน เรียน ผู้บริหารโรงพยาบาลเกาะคา ดิฉัน นางยุพดี เพิ่มพูลทรัพย์ ขอเรียนร้องเรียนและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนี้ ๑. เรื่องร้องเรียนการให้บริการทันตกรรมดิฉันเคยเข้ารับบริการชุดหินปูนกับทันตแพทย์ชายท่านหนึ่ง (ไม่ทราบชื่อ) ระหว่างการรักษาดิฉันได้ยกมือขอพัก เนื่องจากมีอาการเจ็บและไม่สามารถทนได้ในขณะนั้น แต่ทันตแพทย์กลับมีท่าที่ไม่พอใจ และหยุดการรักษาทันทีโดยไม่มีมีการอธิบายหรือสื่อสารเพิ่มเติม ส่งผลให้การรักษาไม่เสร็จสมบูรณ์ (ทำเพียงฟันด้านบน ส่วนด้านล่างไม่ได้รับการรักษา) เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ดิฉันรู้สึกไม่สบายใจ เนื่องจากผู้ป่วยได้จัดสรรเวลาเพื่อมารับบริการ แต่ไม่ได้รับการดูแลที่เหมาะสมนอกจากนี้ บุตรสาวของดิฉัน ๒ คน ได้แก่ นางสาวปวีณลดา โสตานางสาวปราณปริยา โสตากี้มีประสบการณ์ในลักษณะคล้ายกันจากทันตแพทย์ชาย จนทำให้ไม่ต้องการเข้ารับบริการกับทันตแพทย์ชายอีก และมีแนวโน้มไปใช้บริการคลินิกภายนอกแทน ทั้งที่สามารถใช้สิทธิ์เบิกค่ารักษาได้ทั้งนี้ ดิฉันขอชื่นชมทันตแพทย์หญิงของโรงพยาบาล ที่ให้บริการดี สุภาพ และสร้างความสบายใจให้กับผู้ป่วย	-ทันตกรรม -ER	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	-Line OA -ระดับความเสี่ยง B

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๒. ข้อเสนอแนะเรื่องจุดรอผู้ป่วยฉุกเฉินบริเวณหน้าห้องฉุกเฉิน เมื่อมีผู้ป่วยจำนวนมาก พบว่าที่นั่งสำหรับญาติผู้ป่วยไม่เพียงพอ ทำให้ต้องยืนรอเป็นเวลานาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกและความเหนื่อยล้า โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องรอเป็นระยะเวลานาน จึงขอเสนอแนะให้พิจารณาเพิ่มจำนวนที่นั่ง หรือจัดสรรพื้นที่รองรับญาติผู้ป่วยให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ จึงใคร่ขอให้ทางโรงพยาบาลช่วยตรวจสอบข้อมูลจากระบบ และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในทั้งสองประเด็น เพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการโดยรวมจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอแสดงความนับถือ นางยุพดี เพิ่มพลทรัพย์” ๑.พฤติกรรมบริการ ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านโพสต์ Facebook กลุ่ม เกาะคา ซิตี้ เกี่ยวกับการให้บริการห้องฉุกเฉิน ๙ เมษายน ๒๕๖๙ โดยมีเนื้อความว่า “ขออนุญาตแอดมินค่ะอยากแชร์ประสบการณ์ป่วยเข้าห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเกาะคาไม่ทราบว่ามีใครได้รับการดูแลแบบนี้มั้คะ คือไม่กี่วันมานี้ตื่นเข้ามารู้สึกปวดท้องมากรีบเข้าห้องคิดว่าท้องเสียแต่ไม่ออกแต่ท้องเจ็บบิดเหมือนไส้จะขาดเราหน้าโทรมไปด้วยเหงื่อใจสั่นหวิวๆจะเป็นลมทรมาณมากไม่รู้เป็นอะไรค่อยๆคลานออกมาจากห้องน้ำให้พ่อบ้านไปส่งที่โรงพยาบาลบอกว่าเราไม่ไหวแล้วไปส่งโรงพยาบาลหน่อยพ่อบ้านขับรถไม่ได้ต้องเอามอเตอร์ไซด์ให้เรานั่งพาดเกาะไหล่เขาไปเราปวดร้องโอยๆไปตลอดทางทรมาณมากจนถึงห้องฉุกเฉินมีเจ้าหน้าที่เอารถเข็นมารับให้เราลงนั่งรถเข็นแล้วแจ้งให้พ่อบ้านรีบไปทำบัตรชั่งนั้นเจ้าหน้าที่ก็ปล่อยให้นั่งร้องครางโอดโอยที่รถเข็นไม่มีใครสนใจเราไม่เข็นเราเข้าไปห้องฉุกเฉินเลยทุกอย่างที่อาการเราก็กแย่สุดๆมีพยาบาลมาบอกให้เจ้าหน้าที่เข็นเราไปตึกเขียวเพื่อไปรอคิวตรวจเจ้าหน้าที่เข็นเราไปเราทั้งปวดท้องเจ็บบิดทรมาณจนถึงตึกเขียวเราสุดกลั่นไหว อาเจียนพุ่งออกมาติดๆกันเสียงดังลั่นตึกเขียวเราก็ก้มหน้าโก่งคออาเจียนเสียงดังลั่นติดๆกันหลายครั้งพ่อบ้านวิ่งมาลูบหลังให้เราสักพักมีหมอวิ่งมาดูอาการแล้วถามว่าทำไมไม่เอาไปห้องฉุกเฉินเราได้ยินเจ้าหน้าที่ตอบว่าพยาบาลให้พามารอคิวตรวจที่ตึกเขียวหมอบอกให้เข็นกลับไปห้องฉุกเฉินเดี๋ยวนี้หมอเดินนำแต่เราไม่รู้หรือว่าหมอคนไหนนำไปเพราะเราอ่อนเพลียหมดแรงหลับตาตลอดทางจนถึง	-ER	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	-Facebook กลุ่ม เกาะคา ซิตี้

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
ห้องฉุกเฉินพยาบาลคนแก่รีบมาพาเราขึ้นเตียงวัดไข้วัดชีพกคห้องถามว่าเจ็บตรงไหนๆแล้วก็ฉีดยาให้สองเข็มเราก็อ้วไปเหมือนหลับไม่รู้เวลาลึกพักเรารู้สึกตัวพยาบาลมาบอกเราว่าไปห้องน้ำไวมียให้ญาติมาพาไปเราค่อยพุงตัวเองพอบ้านมาพาเข้าห้องเอาอีเอาฉีไปให้ตรวจพยาบาลบอกผลตรวจสักครู่หมอก็มาบอกว่าเราไวมียจะแอดมิตรบอกขอ กลับบ้านหมอบอกถ้ากลับบ้านมีห้องเสียถ่ายเหลวไม่ปกติให้รีบกลับมาหาหมอเรารับคำจากนั้นรอญาติไปรับยาแล้วกลับบ้านมาอนหมดแรงที่บ้านเฮ้อ..ขอบคุณที่ทนอ่านนะคะอยากจะถามว่าทำไมห้องฉุกเฉินไม่รีบรับเราแล้วฉีดยาแก้ปวดให้เราก่อนปล่อยให้เรากลับไปรอคิวที่ตึกเขียวต่างๆที่อาการของเราแย่มากนี้ถ้าเราไม่อาเจียนออกมาเสียงดังลั่นโรงพยาบาลหมอกคงไม่วิ่งออกมาดูเราอาจจะช็อคตายตรงนั้นก่อนก็ได้เพราะว่ามันปวดจนทนไม่ไหวจริงๆ ใครมีประสบการณ์มาแชร์กันหน่อยนะคะ อยากรู้จริงๆมีใครโดนเหมือนเรามีย!!!!ขอบคุณเพื่อนๆที่แชร์มาให้อ่านนะคะ ” ๒.ระบบบริการ(๐ ราย) ๓.อื่น(๐ ราย)			
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....Siogun.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๑.พฤติกรรมบริการ ส่งมาทาง e-mail : kokhahospital@gmail.com วันที่ ๖ พ.ค.๖๙ เวลา ๑๕.๕๖ น. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา ข้าพเจ้าขอแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเข้ารับบริการ ณ โรงพยาบาลเกาะคา ซึ่งพบปัญหาหลายประการ ดังนี้ พฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บางท่านมีการแสดงออกทางสีหน้าและคำพูดที่ไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่สบายใจและไม่มั่นใจในการเข้ารับบริการ (ห้อง๗และ๘ การเงินและห้องยาตีก หลวงชั้น๑ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ห้องยาคนที่นั่งใกล้โต๊ะกร้าวเอกสารพูดจาไม่สุภาพ) ระบบการให้บริการที่ซับซ้อนและไม่ชัดเจน ขั้นตอนการรับบริการมีความวกวน เช่น ต้องยื่นเอกสารก่อน แล้วจึงไปชำระเงิน และกลับมารับยาอีกครั้ง ซึ่งสร้างความสับสนและเสียเวลาแก่ผู้ป่วยการจัดวางจุดบริการและป้ายบอกทางไม่ชัดเจนป้ายบอกทางและหมายเลขห้องไม่สื่อความหมายชัดเจน เช่น ห้องหมายเลข ๗ เป็นห้องการเงินทั้งที่โดยลำดับขั้นตอนควรเป็นห้องยื่นเอกสารจ่ายยาก่อน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจผิดและเดินผิดจุดข้อมูลที่ติดประกาศไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริงมีการติดป้ายแจ้งให้เตรียมบัตรประชาชน แต่ในขั้นตอนจริงกลับไม่มีการตรวจสอบ ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาโดยไม่จำเป็นจากปัญหาดังกล่าว ข้าพเจ้าขอเสนอแนะให้มีการปรับปรุงดังนี้พัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเน้นเรื่องการสื่อสารและการแสดงออกปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้เป็นลำดับที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนจัดทำป้ายบอกทางและข้อมูลให้เข้าใจง่าย สอดคล้องกับการใช้งานจริงพบทวนการจัดวางห้องบริการให้เหมาะสมกับลำดับขั้นตอนทั้งนี้ ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวจะได้รับการพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ขอแสดงความนับถือ	-ห้องยาตีก หลวง ลำปาง	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -หน่วยงานทบทวนทันที	e-mail : kokhahospital@gmail.com	B

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ โดยมีเนื้อความว่า “ขออนุญาตสอบถามครับตามที่วันนี้ผมได้ไป refill ยา ตามที่หมอนัด เป็นปกติทุกเดือน นี่ไม่ใช่ครั้งแรก ที่ผมสงสัยว่า ขั้นตอนการตรวจของหมอ ตอนที่ตรวจหมอสั่งจ่ายยาที่เป็นสเปรย์พ่นจมูก เพื่อรักษาอาการภูมิแพ้ โดยท่านแจ้งว่าให้ใช้ทุกเดือน ผมใช้ยาตัวนี้มาหลายเดือนแล้วอาการดีขึ้นมาก แต่เมื่อประมาณเดือนกุมภาพันธ์ที่ผ่านมาผมรับยาตามปกติทางห้องแจ้งว่า หมอไม่ได้สั่งเอาไว้ หากต้องการต้องไปพบหมออีก ช่วงเดือนกุมภาพันธ์และมกราคมผมไม่ได้รับยาตัวนั้นสองเดือน หลังจากนั้นอาการเสียวออกจากจมูก และอาการภูมิแพ้ผมก็กำเริบ จนช่วงเดือนเมษายน ผมตัดสินใจขอพบหมอ และหมอก็จ่ายยาตัวนี้มาให้ โดยแจ้งว่าให้ผมใช้ยาตัวนี้ต่อไป และได้สั่งจ่ายยาทุกเดือน แต่มาวันนี้ปรากฏว่าไม่ได้รับยาตัวนี้ ผมสอบถามทางเภสัชบอกว่า หมอไม่ได้สั่งไว้ ถ้าต้องการให้ไปพบหมออีกผมจึงไปพบหมอดังกล่าว หมอท่านก็ได้สั่งยาตัวนี้อีก จึงสอบถามทางห้องยาไปว่าทำไมยาที่หมอสั่ง ทางห้องยาถึงไม่ได้จัดเตรียมไว้ให้ เขาพูดเป็นนัยว่า ด้วยความที่ผมรักษาเป็นสิทธิ์ของประกันสังคม ระบุโรงพยาบาลศูนย์ลำปาง หากต้องการได้รับสิทธิ์ตรงนี้ อย่างครบถ้วน ก็ให้ไปรักษาที่โรงพยาบาลศูนย์ลำปาง ผมอยากเรียนสอบถามว่าผมมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลเกาะคาม๑๕ ปี ตอนนี้จะปฏิเสธการให้บริการผมแล้วหรือครับ”	-ห้องยา -OPD MED	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA	B
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา เรื่อง ร้องเรียนพยาบาลประจำศูนย์ฟอกไต เกาะคา เนื่องจากญาติได้โทรไปติดต่อขอกลับมาฟอกไตที่ศูนย์เกาะคา แต่เจ้าหน้าที่ปฏิเสธ ทั้ง ๆ ที่คิดว่าแบบนี้จะทำยังไงดีคะ หากต้องไปในเมืองก็ไกลมาก เดินทางลำบาก ช่วยแนะนำได้ไหมคะว่าต้องทำยังไง ถึงจะฟอกที่ศูนย์เกาะคาได้คะ ขอบคุณค่ะ กมลฉัตร ๐๘๔๖๘๘๒๘๗๙	-ศูนย์ฟอกไต รพ.เกาะคา	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ **ติดตามข้อเท็จจริงแล้ว ญาติติดต่อที่ศูนย์ฟอกไตที่ท่าผา แต่ศูนย์ปฏิเสธบอกว่าคิวเต็ม ญาติเข้าใจว่าเป็นสาขาของ รพ .เกาะคาจึงเขียนร้องเรียนศูนย์ฟอกไต รพ เกาะคาจึงได้ประสานผู้ร้องเรียนมารับทราบ และขอยุติเรื่องร้องเรียนค่ะ	kokhahospital@gmail.com	A

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๓.อื่นๆ(๐ราย)				

(ลงชื่อ).....อรุณ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ราย) ส่งมา รับแจ้ง ๒ มิ.ย. ๒๕๖๙ Facebook ส่งมา ใน IB ชื่อ เฟส สุขใจ ที่ได้ทำ ชื่อ นางอังคณา กำปิน ๐๙-๓๒๘๖๓๖๑๑ คะ เหตุเกิด วันที่ ๑ มิ.ย.๖๙ ประมาณ ๑๔.๐๐ น. รายละเอียด ดังนี้คะ "แจ้ง บริการพนักงาน เรารู้คะ ว่า ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่เจอผู้ป่วยหลากหลาย เจ้าหน้าที่เจอผู้ป่วยทุกวัน แต่ผู้ป่วยไม่ได้ไปโรงพยาบาล ทุกวันบางครั้งก็อาจจะไม่รู้ขั้นตอนที่ชัดเจน และไม่เข้าใจ โดยเฉพาะคนแก่ เมื่อวานไปใช้บริการที่ห้องฉุกเฉินเวลา โดยประมาณ ๑๔.๐๐ น. โดยที่แม่ทำแผลอยู่ในห้อง ฉุกเฉิน ญาติอยู่ด้านนอกรอแม่สอบ ถามเรื่องใบรับรอง แพทย์เจ้าหน้าที่แจ้งว่าห้องฉุกเฉินไม่สามารถออกไปได้ ต้องติดต่อในเวลาราชการเราเข้าใจนะคะแต่มีเจ้าหน้าที่ บางคนพูดกับแม่ต่อว่า ถ้าเป็นใบมรณะ ใบตายห้องฉุกเฉิน ออกให้ได้อยู่ ทำไมเจ้าหน้าที่คนนี้ใจร้ายจัง ต้องบอกก่อน นะคะในห้องฉุกเฉินเราไม่ได้อยู่กับแม่ แม่มาบอกเราตอน ที่ออกจากห้องฉุกเฉินและรอรับยาอยากให้เจ้าหน้าที่ใจดี กับผู้ป่วยโดยเฉพาะคนแก่" และ ห้องฉุกเฉินไม่ได้ออก ใบรับรองแพทย์ให้ ๒.ระบบบริการ(๐ราย) ๓.อื่นๆ(๐ราย)	-ER	๑.แจ้งหัวหน้า ER รับทราบ ๒.ดำเนินการตั้งเตือน พฤติกรรมบริการตามลำดับ ขั้นตอน ๓.ทบทวนทันที ๔มิย ๒๕๖๙ -ศูนย์ร้องเรียนได้ติดต่อพูดคุย และชี้แจงข้อเท็จจริงแก่ผู้ ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วผู้ ร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลและ เข้าใจแนวทางการดำเนินงาน ของโรงพยาบาล โดยแจ้งว่าไม่ ตั้งใจเอาความและไม่มีข้อ สงสัยเพิ่มเติม ทั้งนี้ได้กล่าว ขอบคุณสำหรับการติดตาม และการชี้แจงขอยุติเรื่อง ร้องเรียนคะ ในส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ทำ ทททท.เรื่องพฤติกรรม บริการตามแนวทาง	-Facebook	B

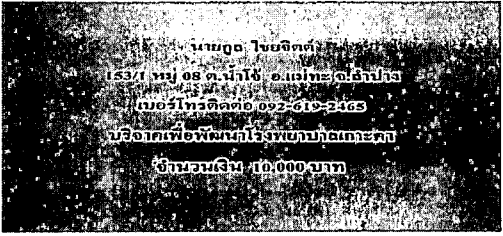
(ลงชื่อ).....อรุณ.....ผู้รายงาน
(นางสาวอรุณ แม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ราย) ส่งมา รับแจ้ง ๑๓ กค. ๒๕๖๙ เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมและการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมของแพทย์ประจำห้องฉุกเฉิน เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำปาง / ศูนย์บริหารข้อร้องเรียน ข้าพเจ้า นางสาวณัฐพร ปงอุทธา เบอร์โทรศัพท์ ๐๙-๘๘๖๘๘๘๘๘ ขอส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของแพทย์ประจำห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลเกาะคา ที่ปฏิบัติหน้าที่ในวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เวลาประมาณ ๑๙:๐๐ น. เนื่องด้วยในวันและเวลาดังกล่าว ข้าพเจ้า ได้เดินทางไปเข้ารับการรักษาด้วยอาการหน้ามืด วิงเวียนศีรษะ และอ่อนเพลีย ผลการวินิจฉัยแจ้งว่าพักผ่อนน้อยและมีอาการเครียด มีไข้ร่วม ด้วย ระหว่างการวินิจฉัย แพทย์ได้สอบถามถึงโรคประจำตัว ข้าพเจ้าจึงแจ้งว่าเป็นโรคซึมเศร้า ซึ่งเป็นผู้ป่วยจิตเวชและกำลังอยู่ในภาวะอารมณ์อ่อนไหว ได้เดินทางมายังห้องฉุกเฉินเพื่อขอรับการรักษาทางการแพทย์ แต่กลับได้รับการปฏิบัติและถ้อยคำที่บั่นทอนจิตใจอย่างรุนแรงจากแพทย์เวรประจำห้องฉุกเฉินท่านดังกล่าว แพทย์ท่านนี้ได้แสดงพฤติกรรมที่ขาดจรรยาบรรณ ขาดความเห็นอกเห็นใจ และล้ำเส้นขอบเขตหน้าที่ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ถ้อยคำตัดสินผู้ป่วยว่า "สภาพแบบนี้ไม่น่ารักษาหาย" ข้าพเจ้าขอเรียนเน้นย้ำประเด็นดังต่อไปนี้: ๑. บทบาทของแพทย์: ผู้ป่วยเดินทางมาโรงพยาบาลเพื่อแสวงหาการรักษาและการบรรเทาอาการ ไม่ใช่มาเพื่อให้แพทย์ต่อว่า ดุด่า หรือซ้ำเติมบาดแผลทางจิตใจ ๒. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง: แพทย์ท่านดังกล่าวไม่ใช่จิตแพทย์ จึงไม่มีความเหมาะสมและไม่มีสิทธิ์ที่จะประเมินหรือกล่าวถ้อยคำที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจของผู้ป่วยอย่างรุนแรงเช่นนี้ ๓. ความตระหนักรู้ในโรคจิตเวช: ผู้ป่วยทุกคนมีบาดแผลและเรื่องราวที่แตกต่างกัน หากอาการเหล่านี้สามารถหายเองได้ ผู้ป่วยคงไม่จำเป็นต้องเข้ามารับการรักษาจนถึงทุกวันนี้ คำพูดของแพทย์ท่านนี้สะท้อนให้เห็น ถึงความไม่เข้าใจในตัวโรคและขาดวุฒิภาวะในการสื่อสารกับผู้ป่วยการกระทำของแพทย์ท่านนี้ไม่เพียงแต่ไม่ได้ช่วยรักษา แต่ยังเป็นการทำร้ายจิตใจและทำให้อาการของผู้ป่วยแย่ลงไปอีก ซึ่งขัดต่อหลักการแพทย์ที่ควรให้ความช่วยเหลือและไม่ทำ	-องค์กรแพทย์	๑.แจ้งองค์กรแพทย์รับทราบ ๒.แจ้งหัวหน้า ER รับทราบ ๓.ดำเนินการตักเตือนพฤติกรรมบริการตามลำดับขั้นตอน ๔.ทบทวนทันที	-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	B

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความ เสี่ยง
อันตรายต่อผู้ป่วย (Do No Harm) ข้าพเจ้าจึงขอเรียกร้องให้ทางโรงพยาบาล: * ดำเนินการตักเตือนและพิจารณาบทลงโทษทางวินัยต่อแพทย์ท่านนี้ * ชี้แจงผลการดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบผ่านทางช่องทางการติดต่อที่ให้ไว้ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทาง โรงพยาบาลจะไม่เพิกเฉยต่อกรณีนี้ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ และป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำร้ายจิตใจผู้ป่วยท่านอื่นในลักษณะนี้อีกในอนาคต Opd card น.ส.ณัฐพร ปงอุทธา ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๙ at ER ๑๘.๒๐ น. ลื้อเข้ามา Case Adjustment disorder ผู้ป่วยให้ประวัติว่า ๘ ชม.ก่อนมา มีอาการวิงเวียนศีรษะ ตาลายบ้านหมุนบางครั้ง ใจสั่น ๖ ชม.ก่อนมา มีอาการหน้ามืดขณะลุกยืน ไม่เป็นลมหมดสติ ใจสั่น วิงเวียนศีรษะ ไข้ เจ็บคอ เบื่ออาหาร อ่อนเพลีย ไม่แขนขาอ่อนแรง ไม่แน่นหน้าอก อาการไม่ทุเลา นพ.ประเสริฐ สุขเมธวานิชย์				

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความ เสี่ยง
๑.พฤติกรรมบริการ(บรรยาย) ส่งมา รับแจ้ง ๑๙ กค. ๒๕๖๙ ๑๑.๓๕ น. เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมและการให้บริการท่าแผลที่ ห้องฉุกเฉิน ผู้ร้องเรียน ชื่อ นาย เกริกฤทธิ์ สุริยะ อายุ ๒๗ ปี ๐๙๖-๑๕๖๘๖๕๖ วันอาทิตย์ที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๑.๑๕ ได้มาทำแผลซึ่งลักษณะแผลเป็น ลักษณะของปลายนิ้วโป้งขาดทำให้แผลบริเวณนี้มี อาการไวต่อความเจ็บค่อนข้างง่าย ขณะทำแผล บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้ทำแผลให้ได้แรงแกะ ผ้าพันแผลออกโดยบริเวณแผลได้ติด surgicel ไว้แล้ว ได้ใช้คำพูดในลักษณะของการเร่งคนไข้ทำให้เกร็ง หน่อยและรีบทำแผลโดยเข็ดแรงแซึ่งบุคลากร ทางการแพทย์นี้ได้เร่งว่าคนไข้เยอะทำให้ตอนแกะ ผ้าพันแผลออกจึงเป็นลักษณะของการดึงออกอย่าง แรง ความต้องการของผู้รับบริการ -ปรับปรุงทัศนคติและการบริการ ยิ่งหากบริเวณแผล นั้นเป็นบริเวณที่ไวต่อความรู้สึก -ไม่ประสงค์ให้โรงพยาบาลติดต่อกลับ เพียงแสดง ข้อคิดเห็นเท่านั้น	-ห้องฉุกเฉิน	๑.แจ้งหัวหน้า ER รับทราบ ๒.ดำเนินการตักเตือน พฤติกรรม บริการตามลำดับขั้นตอน ๓.ทบทวนทันที	-ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	B
๒.ระบบบริการ(บรรยาย) ส่งมา รับแจ้ง ๒๔ กค. ๒๕๖๙ ๐๘.๐๐ น.จากตึก อายุรกรรมชาย เรื่อง .การให้บริการทางการแพทย์ ผู้ร้องเรียน (ผู้แจ้ง)นาง ธมนดอร์ แสงสุกทา อายุ ๕๑ปี HN ๖๒๐๑๘๔๒โทรศัพท์....๐๙๒-๖๗๙๒๔๖๕, ชื่อผู้รับบริการ(ผู้เสียหาย), นาย กุล ไชยจิตต์ อายุ ๗๘ ปีเลขที่บัตรประชาชน...๘๕๒๑๐๐๖๑๗๗๗๘ สิทธิบัตรทอง กลับจากโรงพยาบาลแม่ทะไม่มียา กลับมาทานต่อที่บ้านวันที่ ๒๓ กค ๒๕๖๙ มาฟังผล ตรวจค่าไตแต่ขาพองบวมมากขึ้น (รพ.เกาะคา)ไม่ได้กิน ยาบวมมากขึ้นบริการแย่มากๆ ๑.ควรปรับปรุงมากกว่านี้ ๒.เป็นบริการที่แย่มากๆ เกินไปไม่มีอะไรพูดมากกว่านี้ ๓.บริการไม่ประทับใจเลย ๔.กลับบ้านไปไม่มียากินเลย ควรรอบคอบมากกว่านี้ Admit ๒๓-๒๔ กค. ๒๕๖๙ ที่ตึกอายุรกรรม ชาย อาการแรกเริ่ม วันที่ ๒๓ กค ๒๕๖๙ Case NS รักษาที่ รพ.เกาะคา U/D HT DLP , **Case ADHF from HTN/Volume Overload ** มาตามนัดหลั่วงนอน รพ.+ตรวจเลือด วันนี่ยังมี	-อายุรกรรม ชาย	๑.แจ้งหัวหน้า ตึก รับทราบ ๒.ทบทวนทันที	-ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	E

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ	ระดับความเสี่ยง
อาการบวมทั้งตัว + ใบหน้าบวม ตาซ้ายบวมและอ่อนแรง หลับตาไม่สนิท ขาใบหน้า ไม่มีลิ้นแข็ง พูดชัดเจน อาการก่อนกลับบ้าน วันที่ ๒๓ กค ๒๕๖๔ ผู้ป่วยรู้สึกตัวดี ไม่มีหายใจเหนื่อย บวม๑+ ปัสสาวะออกดี พักได้ sat RA๙๗% v/s stable ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลและเข้าใจแนวทางการดำเนินงานของโรงพยาบาล และไม่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม ทั้งนี้ได้กล่าวขอบคุณสำหรับการติดตามและการชี้แจงขอยุติเรื่องร้องเรียนค่ะ ในส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทำ ทททท.เรื่อง พฤติกรรมบริการตามแนวทาง และญาติได้มาบริจาคเงินให้ โรงพยาบาลก่อนกลับบ้านจำนวน ๑๐๐๐๐ บาท				
  ๓.อื่นๆ(๐ราย)				

(ลงชื่อ).....รุ่งอรุณ.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ