



ທີ ២- ២២ ០០៣៣.៣.០១៣/៦១

วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีการกำหนดมาตรฐาน ITA (ระบบธรรมาภิบาลและความโปร่งใส) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในข้อ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (๑๕) การรายงานผลดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปิงปประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งโรงพยาบาลขุนหาญ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องเรียนในช่องทางต่างๆ และมีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปิงปประมาณ ๒๕๖๘

ในการนี้ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียน จึงขอเสนอรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตามที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

• เมื่อใดก็ตามที่

- เพื่อไปรศกกิจการนาอนุชาติ

1. பரவலாகிய தொழிலாளர்
தாதுவாகியவர்களுக்கிடையே

- เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

ลงชื่อ น.ส.กมลทิพย์ นีจันทน์

(นางสาวพรหมณี ดับโศรก)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นางสาวรัชฎาพร รุณเจริณ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
7 ธันวาคม 2567	-ผู้รับบริการ(บิดา-มารดา)ผู้ป่วยเด็ก 6 เดือน) ร้องเรียนมาทางเฟสบุค แสดงความไม่พอใจประเด็น การมารับบริการแล้ว มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มเติม และหลังจากโผสบนเฟสบุคก็มี จนท.รพ.เข้าไปตอบโต้ประเด็น ผู้รับบริการก็มีส่วนผิดที่ไม่ดูแลบุตรให้ดี ทำให้ผู้รับบริการยิ่งเพิ่มความไม่พึงพอใจ	วันที่ 4 ธันวาคม 2567 เวลา 23.55 น. เด็กชาย อายุ 6 เดือน มารพด้วยอาการอาเจียนเป็นนม จำนวน 9 ครั้ง เริ่มมีอาการก่อนมาโรงพยาบาล 3 ชั่วโมง การวินิจฉัย Acute gastritis C mild dehydration การรักษาสารน้ำทดแทนทางหลอดเลือดดำและยา วันที่ 5 ธันวาคม 2567 เด็กร้องไห้เมนอนบิดาได้บอกกับพยาบาลว่านอนดิ้นนอนเปลพยาบาลได้อนุญาตให้น้ำเปลมานอนที่โรงพยาบาลได้ ประมาณ 16.00น. มีอาการบวมที่แขนซ้ายซ้ายที่เสารน้ำ (น้ำเกลือ) จึงได้บอกกับพยาบาล ๑ ได้ถอดอุปกรณ์ให้สารน้ำออกและได้แนะนำให้ประคบเย็น วันที่ 6 ธันวาคม 2567 ช่วงเช้าแขนเด็กบวมลง แต่ที่ยังมีมีอาการบวมซ้ำ สีเข้ม ช่วงสายแพทย์ตรวจอาการ พบว่าไม่มีอาการหรือถ่ายเหลวแล้ว ยังเหลือเฉพาะอาการที่มีอาการตาได้สอบถามแพทย์ว่าจะมีอันตรายไหมได้รับคำตอบว่าไม่อันตรายให้ประคบเย็นไป	9 ธันวาคม 2567	- รับฟังและแสดงความเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้และน้อมรับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ -นัดเด็กมาพบกุมารแพทย์เพื่อติดตามอาการและการรักษาต่อเนื่อง -นำเรื่องเข้าประชุมในทีมบริหารกลุ่มการพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาและหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น -ประชุมองค์กรพยาบาลเพื่อทบทวนการดูแล	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
		-เวลา 11.30 น. แพทย์ได้อนุญาตให้กลับบ้าน ได้โดยได้ส่งยาให้ก่อนกลับไปทานต่อ -เวลา 15.00 น. มารดาสังเกตเห็นว่ามือ ผู้เสียหายมีอาการบวมมากขึ้น และพองไหม้ ข้างในเป็นน้ำใสแตกเป็นแผล เหมือนน้ำร้อน ลวก จึงได้พาไปรักษาที่คลินิกแพทย์เฉพาะ ทางเด็กที่ศรีสะเกษ แพทย์ที่ตรวจได้แจ้งว่ามี การอักเสบติดเชื้อบริเวณมือซ้ายของผู้เสียหาย และได้ให้ยารักษาเพิ่มเติม <u>สรุปประเด็น</u> เด็กชาย 6 เดือน มาด้วยอาเจียน มีอาการ อ่อนเพลีย แพทย์ตรวจวินิจฉัยและให้ยารพ. ให้การรักษาตามอาการและยาด้านไวรัส ระหว่างการรักษาใน 24 ชม. มีภาวะแทรกซ้อน จากการให้น้ำเกลือทางหลอดเลือดดำ มือซ้าย บวมและอักเสบติดเชื้อ เป็นแผลพอง นอน รพ. 2 วัน จำหน่ายกลับบ้าน แพทย์ให้ยาฆ่า เชื้อทานที่บ้าน 2-3 ชม. มี ใช้หลังมือมีตุ่มพอง เพิ่มขึ้น จึงพาไปรักษาต่อคลินิกแพทย์ศรีสะเกษ ได้ยาฆ่าเชื้อมาทาน 48-72 ชม. อาการดีขึ้น ติดตามอาการ 7 วันและ 14 วันหลังรักษา อาการดีขึ้น แผลและตุ่มพองหายแล้ว		-ส่งรับการเยียวยาช่วยเหลือ เบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการฯ ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
		-เหตุการณ์นี้ทำให้พ่อแม่เด็กไม่พอใจ ประเด็นการมารับบริการแล้ว มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มเติมจึงไปสดำหรับรพ.ทางฟลอปุค และหลังจากโพสบนเฟสบุคก็มี จนท.รพ.เข้าไปตอบโต้ในทำนอง ผู้รับบริการก็มีส่วนผิดที่ไม่ดูแลบุตรให้ดี ทำให้ผู้รับบริการยังเพิ่มความไม่พึงพอใจ			
30 พ.ค.2568	ญาติผู้ป่วย โพสบนเฟสบุค ส่วนตัว แสดงความไม่พอใจ ประเด็น มารดามารับบริการแล้วจนท.พยาบาลตีผู้ป่วยหญิง (ไม่ระบุชื่อ) พูดจาไม่สุภาพ และแสดงกิริยา ไม่สุภาพ ทำให้รู้สึกโกรธและไม่พอใจบริการ	ญาติผู้ป่วย โพสบนเฟสบุค ส่วนตัว แสดงความไม่พอใจ ประเด็น มารดามารับบริการ แล้วจนท.พยาบาลตีผู้ป่วยหญิง (ไม่ระบุชื่อ) พูดจาไม่สุภาพ และ แสดงกิริยา ไม่งาม ทำให้รู้สึกโกรธและไม่พอใจบริการ เช่น... -จนท.แสดงกิริยา พูดห้วนๆในลักษณะคำสั่ง สิ้นน้ำแข็งตั้ง ไม่เป็นมิตร มีบางช่วง จนท.ถามชื่อผู้ป่วยหลายครั้งญาติจึงตอบว่าเพิ่งถามไปเมื่อกี้ จนท.กลับตอบว่า “ถามบได้ปะ” -หลังจากญาติกลับไป จนท.คนเดิมได้ถามผู้ป่วยว่า ญาติคนเมื่อกี้เป็นใคร ทำงานอะไร หลังจากผู้ป่วยตอบจนท.พูดว่า “ปากดีเนาะ” -มีช่วงเวลาที่จิตยาเข้าเส้นไม่ได้ ผู้ป่วยบอก ว่าเมื่อไม่นานมานอนอยู่ห้อง ER ก่อนจะย้ายมา	3 มิถุนายน 2568	-รับฟังและแสดงความเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้และน้อมรับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ -ติดตามดูแล อำนาจความ สะดวกด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วย จน Discharge กลับบ้านได้ -นำเรื่องเข้าประชุมในทีมบริหารกลุ่มการพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาและหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น -ประชุมองค์กรพยาบาล เพื่อทบทวนการดูแล	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
		ที่ตีความผิด ทำให้เขาผิดได้ จนท.ก็พูดว่า “ไปถามเขาดูสิ” เหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นสร้างความไม่พึงพอใจให้ญาติผู้ป่วย จึงไปโพสต์ FB		-ปรับเปลี่ยนการต้อนรับ และ wording ชุดข้อความการต้อนรับ ประจำตัวผู้ป่วย เพื่อสร้างความพึงพอใจ	
20 ก.ค.2568	-บุตรสาวของผู้รับบริการ ร้องเรียนมาทางเฟซบุค รพ. แสดงความไม่พอใจ ประเด็นการมารับบริการ 3 ครั้งในวันเดียวกัน ขอแพทย์ ให้ผู้ป่วยนอนรักษาที่ รพ. แต่แพทย์ยืนยันให้กลับบ้านแล้ว	ผู้ป่วย HN 15392 ชายอายุ 75 ปีป่วยเป็นโรคไตวายเรื้อรัง stage4, Gout และ ต่อมาลูกหมากโต มีอาการปวดปัสสาวะไม่ออกไป รพ.3ครั้ง เวลา 00.34น, 10.30น., 18.30น. โดยไปครั้งแรกใส่สายสวนปัสสาวะเบอร์ 16 กลับมาบ้าน ปัสสาวะไม่ออกต้องแบ่ง กลับไปรพ.ที่ 2 ใส่สายปัสสาวะเบอร์ 18 กลับมาปัสสาวะไม่ออกต้องแบ่ง กลับไปรพ.ที่ 3 รอบนี้ผู้ป่วยมีความปวดที่รุนแรงความดันขึ้นสูงทางญาติเกรงว่าจะเป็น stroke จึงให้ขอแพทย์ ให้ ผู้ป่วยนอนรักษาที่ รพ. แต่แพทย์ยืนยันให้กลับบ้านแล้วแจ้งผู้ป่วยว่าถ้าไม่ดีขึ้นให้กลับมาอีก ซึ่งผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุ เดินทางลำบาก บ้านอยู่ไกลโรงพยาบาล มาแต่ละครั้ง ต้องขอญาติเป็นผู้นำมาส่ง ทำให้รู้สึกไม่พอใจ ที่การดูแลรักษาที่ไม่ดีขึ้น และไม่พอใจที่ไม่ให้นอนรักษาที่ รพ.	21 ก.ค.2568	-พบว่าญาติผู้ร้องฯ อยู่ กทม. ผู้ป่วยไปรพ.กับภรรยาและญาติ -รับฟังและแสดงความเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้และยอมรับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ -จนท.ออกเยี่ยมที่บ้านพบว่า ยังมีสถานะเล็ดออกมานอกสายสวน ปีกางเกง เล็กน้อย ผู้ป่วยบอกว่ารู้สึกเกรงใจ จึงไม่กลับไป รพ.อีกครั้ง อาจารปวด ยังมีเป็นครั้งคราว -จนท.ให้รับผู้ป่วยกลับมา นอนรักษาตัวใน รพ.ติดตามดูแล อำนวยความสะดวกด้านการรักษาพยาบาล จน Discharge กลับบ้านได้	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
28 ส.ค.2568	รับแจ้งจากระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ผู้ร้องฯเป็นบุตรชายของผู้ป่วยหญิงไทยอายุ 61 ปี มา รพ.ด้วยอาการปวดฟัน แต่ไม่ได้ตรวจรักษา ร้องเมื่อ 31 มีนาคม 2568 (สสจ.รับเรื่องและแจ้งมา รพ.ขุนหาญ ลงวันที่ 25 ส.ค.2568)	-หญิงไทย อายุ 61 ปี มา รพ.ด้วยอาการปวดฟัน เมื่อเกิดอุบัติเหตุทำฟันพบว่าเคี้ยวแล้วจึงกลับบ้านไปทั้งที่ยังปวดฟัน ตรวจ ทำไมวันหนึ่งต้องรับคิวน้อยจึงหมอฟัน -ผู้ร้องฯเป็นบุตรชายของผู้ป่วย จึงร้องเรียนทางเว็บไซต์ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์) ระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข บอกว่า “ไปถึง รพ 7 โมงเช้าเคี้ยวเต็ม ต้องไปกินมก ถึงจะได้เคี้ยวแรก ต้องแถมซี่หูซี่ต่อไป ตอนไหนหรือหมอฟันมีไว้แค่ เปิดคลินิก วันนั้นรับ ก็เคี้ยว ถึง 100 โหลม ก็ไม่ถึง อย่าให้หมดความอดทน ออกซื้อแป้งนึ่งข้าวหรืออย่าให้คน ตายเพราะ ปวดฟันเลย รอบ ที่ 5 แล้ว ดูจะได้มีคิวไหม รพ ขุนหาญ”	28 ส.ค.2568	-ผู้ป่วยได้รับการแล้วในวันรุ่งขึ้น ปัจจุบันอาการปวดฟันไม่มีแล้ว -เนื่องจาก ทาง รพ.ได้รับแจ้งจากระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขแล้ว แต่เมื่อได้รับทราบ จนท.ก็ได้โทรติดตามสอบถามกับผู้ร้องโดยทันที พร้อมทั้งแสดงความเสียใจ -ผู้ร้องฯขอให้ปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ช่องทาง รพ. เนื่องจากแจ้งทราบว่า ใครที่กดบัตรคิวไม่ทันให้ติดต่อสอบถามโดยตรงที่ห้องทันตกรรม -พร้อมนี้ได้แจ้งระบบการจองคิวแบบออนไลน์ด้วย -นำเรื่องแจ้งกลุ่มงานทันตกรรมเพื่อทบทวน แนวทางบริการและโอกาสพัฒนาต่อไป	