



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลนาดี (กลุ่มงานการพยาบาล) อ.นาดี จ.ปราจีนบุรี ๒๕๒๒๐ โทร.๐๓๗-๒๘๙๐๕๗

ที่ ปจ.๐๐๓๓.๗๐๑/๙๐๗ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง...สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี

### ๑. เรื่องเดิม

ในการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ในตัวชี้วัดการส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการจัดการ เรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงาน สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ พร้อมทั้ง เผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่น ๆ

### ๒. ข้อเท็จจริง

งานบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุป ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนาดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๗) ดังนี้ คือ

- ๑). เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการ สาธารณสุข ทั้ง ๔ เรื่อง ทั้งนี้ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จนได้ข้อยุติแล้วทั้ง ๔ เรื่อง
- ๒). มีเรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ๐ เรื่อง มีข้อเสนอแนะด้านบริการ ๐ เรื่อง

### ๓. ข้อพิจารณา

เนื่องจาก เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรคและ แนวทางแก้ไขและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่น ๆ งานบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ พิจารณาแล้วเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินดังกล่าว จึงเห็นควรเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทาง [www.http://ndh.go.th](http://ndh.go.th) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนาดี ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย



( นางสาวภิญญาพร ประสารวงศ์ )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- ทราบ
- อนุมัติ



( นายกฤษฏา จิตต์คำภา )

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี

(...../...../.....)

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี**  
**ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๗)**

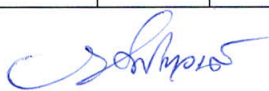
ตามที่คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ในระบบบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและแก้ไขตามแนวทางที่กำหนดไปแล้วนั้น จึงขอสรุปผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่ เมษายน ถึง สิงหาคม ๒๕๖๗ ดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง  
 มีเรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๐ เรื่อง มีข้อเสนอแนะบริการ ๐ เรื่อง

- ๑ ข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๗ (ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการสาธารณสุข)  
 : มีข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๗ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๒ ข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๘ (ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร/ตามสิทธิ)  
 : มีข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๓ เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ : ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ
- ๔ ข้อเสนอแนะ : ไม่มีข้อเสนอแนะด้านบริการ
- ๕ ข้อชมเชย : ไม่มีข้อชมเชย

ในการนี้ คณะทำงานได้ประสานแจ้งหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ จนยุติได้	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
<b>เรื่องร้องเรียน</b>				
๑ การรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข	๒	๒	๐	๐
๒. การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐
๔ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐
๕. การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐
๖. ความประพฤติส่วนตัว	๒	๒	๐	๐
๗. การบริหารงานทั่วไป	๐	๐	๐	๐
<b>เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ</b>	๐	๐	๐	๐
<b>ข้อเสนอแนะบริการ</b>	๐	๐	๐	๐

  
 ผู้สรุปรายงาน  
 ( นางสาวกัญญาพร ประสารวงศ์ )  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๔ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้วทั้งหมด ๔ เรื่อง ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไขป้องกัน
๑.	พฤติกรรมบริการและการสื่อสารที่ไม่สุภาพ (๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ )	เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดจาไม่สุภาพ ไม่ได้ให้คำแนะนำตามที่ผู้ป่วยสงสัย พูดต่อว่าผู้ป่วยเสียงดัง และเห็นต่อว่าผู้รับยาคนอื่น ๆ	ความประพฤติส่วนตัว พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร	-แจ้งหัวหน้างานฝ่ายเภสัชกรรม ทีมเภสัชกรทบทวนกระบวนการทำงาน สื่อสารขั้นตอนการให้บริการ ประเมินความจำเป็นหรือเร่งรีบรายการนี้ - หัวหน้างานแจ้งปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการสื่อสารด้วยความสุภาพรายบุคคล -โทรแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ
๒.	พฤติกรรมบริการและการสื่อสารที่ไม่สุภาพ (๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗ )	เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงินให้คำแนะนำเรื่องสิทธิการรักษาด้วยความไม่สุภาพพูดจาไม่ดี เสียงดัง	ความประพฤติส่วนตัว พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร	-แจ้งหัวหน้างานฝ่ายการเงิน ทบทวนกระบวนการทำงาน สื่อสารขั้นตอนการให้บริการ ประเมินความจำเป็นหรือเร่งรีบรายการนี้ - หัวหน้างานแจ้งปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการสื่อสารด้วยความสุภาพรายบุคคล -โทรแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ

สรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๔ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้วทั้งหมด ๔ เรื่อง ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไขป้องกัน
๓.	<p>ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด (๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๗)</p>	<p>ผู้ป่วยหญิง อายุ ๓๖ ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่หน่วยบริการปฐมภูมิ : ศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๔ คลองสามวา หน่วยบริการประจำ : รพ.นพรัตนราชธานี หน่วยบริการรับส่งต่อ : รพ.นพรัตนราชธานี เมื่อวันที่ ๒๒/๖/๖๗ เวลา ๑๔.๔๐ น. เข้ารักษาที่รพ.นาดี จังหวัดปราจีนบุรี ด้วย ต้องการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า เข็มที่สอง (เข็มแรกฉีดที่กรุงเทพฯ) ติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์และการเงิน แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจากเข็มแรกไม่ได้ฉีดที่นี่ และไม่ใช้กรณีฉุกเฉิน ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อประสานการใช้สิทธิ</p>	<p>-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ</p>	<p>การรับบริการครั้งนี้รพ.ให้สิทธิเรียบร้อยแล้ว แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึง หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ของผู้มีสิทธิเข้ารับบริการ- ผู้รับบริการจากกรณีอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินข้ามจังหวัด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการที่ไม่สามารถกลับไปรักษายังหน่วยบริการประจำได้ ภายใน ๑๕ วัน</li> <li>นับจากวันที่รับบริการ</li> <li>- ผู้ป่วยกรณีอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินข้ามจังหวัด ที่มีนัดติดตามอาการ</li> <li>ครั้งแรกหลังจากหาย</li> <li>- ผู้รับบริการที่ได้รับการส่งต่อมารับการตรวจวินิจฉัย และกลับไปรับการรักษาต่อเนื่อง</li> </ul>

**สรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามเรื่องร้องเรียน**

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน – สิงหาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๔ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้วทั้งหมด ๔ เรื่อง ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน
๔.	ถูกเรียกเก็บเงิน (๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗)	<p>ผู้ป่วย ชาย อายุ ๘ ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ หน่วยบริการปฐมภูมิ : รพ.สต.ดงพระราม หน่วยบริการประจำ : รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร หน่วยบริการรับส่งต่อ : รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดที่ลงทะเบียนรักษา : ปราจีนบุรี มีประวัติ ช่วงอายุ ๒-๓ เดือนไตติดเชื้อ รักษาที่รพ. เจ้าพระยาอภัยภูเบศ และช่วงอายุ ๓-๔ ขวบ ได้เข้ารับรักษาอีกครั้ง ด้วยอาการถุงน้ำในอัมชะ เมื่อวันที่ ๒๒/๗/๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๓๐ น. เข้ารักษาที่ รพ.นาดี จังหวัด ปราจีนบุรี ด้วยอาการ ปวดท้องข้างขวา ถูกเรียกเก็บเงิน จำนวน ๑,๑๘๙บาท ติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ทราบแผนก เจ้าหน้าที่แจ้งว่าทางผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิบัตรทองกับทางรพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร หลังจากนั้นแพทย์ได้สั่ง เจาะเลือด+เอกเรย์ ผลเลือดที่ออกมาพบค่าไตผิดปกติ ทางแพทย์จึงให้ผู้ป่วยนอนดูอาการที่ร พ. เพื่อรักษา ผู้ปกครองจึงขอให้แพทย์ทำเรื่องส่งตัวไปรักษาที่ รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศรตามสิทธิ หลังจากนั้นมีการถูกเรียกเก็บเงิน แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินได้จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p>	-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	<p><b>การแก้ไข</b> การรับบริการครั้งนี้รพ.ให้สิทธิเรียบร้อยแล้วแจ้งผู้ป่วยนำไปเสร็จมาขอรับเงินคืนได้ที่งานการเงิน</p> <p><b>การป้องกัน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑.งานเวชระเบียนแจ้งผู้รับบริการนอกเขตในจังหวัดและต่างจังหวัด เกี่ยวกับสิทธิผู้รับบริการกรณีที่มีใช้เหตุฉุกเฉินต้องชำระเงินเอง แจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนการรักษา</li> <li>๒.แพทย์ผู้ตรวจรักษา พิจารณาการให้ฉุกเฉินเบื้องต้นและตามเกณฑ์ ๖ อาการป่วยที่เข้าข่ายภาวะฉุกเฉินวิกฤตตามสิทธิ UCEP <ul style="list-style-type: none"> <li>- หหมดสติ ไม่รู้สึกตัว ไม่หายใจ</li> <li>- หายใจเร็ว หอบเหนื่อยรุนแรง หายใจติดขัดมีเสียงดัง</li> <li>- เจ็บหน้าอกเฉียบพลันรุนแรง</li> <li>- ซึมลง เหงื่อแตก ตัวเย็น หรือมีอาการชักร่วม</li> <li>- แขนขาอ่อนแรงครึ่งซีก พูดไม่ชัดแบบปัจจุบันทันด่วน หรือชักร่วมเนื่องไม่หยุด</li> <li>- มีอาการอื่นร่วมที่มีผลต่อการหายใจ ระบบการไหลเวียนโลหิต และระบบสมอง ที่อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต เมื่อต้องการเปลี่ยนสิทธิ <b>ฉุกเฉิน</b> ให้โทรแจ้งที่งานเวชระเบียนเพื่อเปลี่ยนสิทธิ “การให้สิทธิฉุกเฉิน ให้อยู่ในดุลยพินิจของแพทย์ผู้ตรวจรักษาเท่านั้น”</li> </ul> </li> </ol>

สรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อเสนอแนะ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๖) มีข้อเสนอแนะ ทั้งหมด ๐ เรื่อง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงแล้ว ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อเสนอแนะ	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง
-	-	-	-	-



ผู้สรุปรายงาน

(นางสาวกัญญาพร ประสารวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

ชื่อหน่วยงาน : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาล

โรงพยาบาลนาดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดข้อมูล ตามเอกสารที่แนบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวภิญญาพร ประสารวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

วันที่.....๒๗...เดือน..สิงหาคม.....พ.ศ....๒๕๖๗.....

ผู้อนุมัติ



(นายกฤษฎา จิตต์คำภา)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ. ....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)



(นางสาวแสงดาว ชาลีแดง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ .....เดือน 30 ส.ค. 2567 ..... พ.ศ. ....