



บันทึกข้อความ

MOIT๑๐ (ข้อ๑)

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลแกด้า โทร ๐ ๔๓๗๘ ๗๐๒๖

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๓/๙๘๑

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

ด้วย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องทุกข์ของโรงพยาบาลแกด้า ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗- เดือน กันยายน ๒๕๖๘ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการจำนวน ๑ เรื่อง และได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน : จำนวน ๑ เรื่อง

ประเด็น : มีผู้ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของแพทย์ เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ ผู้ป่วยเป็นเพศชาย มาด้วยอาการขาช้ำขา และให้ประวัติว่าอ่อนแรง แต่สามารถเดินมาได้ นั่งได้ ไม่มีอาการปวดศีรษะ สัญญาณชีพอยู่ในเกณฑ์ปกติแพทย์เวรติกรับไว้จนรักษาที่โรงพยาบาลแกด้าเพื่อดูอาการต่อมาเวลา ๑๐.๐๓ น. ขณะที่แพทย์กำลังรักษาผู้ป่วยรายอื่น ผู้ป่วยได้มาขอส่งตัวไปเพื่อสแกนสมอง CT-scan แพทย์ได้อธิบายว่าอาการของผู้ป่วยลักษณะนี้เป็นมาหลายครั้งแล้ว ซึ่งก็ได้ส่งตัวต่อไปเพื่อสแกนสมองแล้วในหลายๆ โรงพยาบาล ได้แก่ (๑) โรงพยาบาลมหาสารคาม (๒) โรงพยาบาลร้อยเอ็ด (๓) โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น

โดยผลออกมาปกติ มีใบตอบกลับ แพทย์ได้อธิบายกับผู้ป่วยและญาติว่าอาการของผู้ป่วยอาจจะเป็นจากการทำงานของสมอง หรือสารสื่อประสาทในสมองทำงานผิดพลาดทำให้ร่างกายรู้สึกถึงความเจ็บป่วย (Somatoform Disorder) เพราะผลการตรวจร่างกาย สัญญาณชีพ ผลการตรวจเลือดและการสแกนสมองที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์ปกติ จึงทำให้ผู้ป่วยอาจไม่พอใจ และร้องเรียนดังกล่าว

ปัญหาอุปสรรค : การสื่อสารระหว่างแพทย์ กับ ผู้ป่วยไม่เป็นตามที่ผู้ป่วยต้องการ

แนวทางการแก้ไข : แพทย์ ชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบอาการ และแนวทางการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ เมื่อผู้ป่วยได้รับการอธิบายแล้ว ทราบว่าไม่ได้ส่งไปสแกนสมอง จึงขอกลับบ้าน

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ : ไม่มีข้อร้องเรียนและไม่พบปัญหาอุปสรรค

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า ต่อไป

(นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ

ความเห็นของ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า



ทราบ/อนุญาต



ทราบ/ไม่อนุญาต

(นางเพชรดา ฉ่ำมณี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแควดำ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
รวม	๑	๑	-	-

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	พฤติกรรมบริการของแพทย์	การสื่อสารระหว่างแพทย์ กับ ผู้ป่วย ไม่เป็นตามที่ต้องการ	แพทย์ ชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบ อาการ และแนวทางการ รักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ



(นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘