



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๔๐

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ขอเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลชัยบุรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อั้งสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๔๙

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องการบริหารจัดการเรื่อง

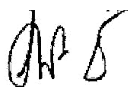
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของไตรมาส ๑/๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕) พบจำนวนอุบัติการณ์จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้คือ

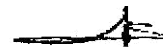
ลำดับที่	วคป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑	๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	เครื่องมือห้องทันตกรรมติดในปากผู้ป่วย
๒	๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	ผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....  


(นางสาวศรัณย์พร อั้งสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ



(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

## สรุปการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

### ประเด็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๑/๒๕๖๖

จากการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แนะนำบริการของโรงพยาบาลชัยบุรีปีงบประมาณ ๑/๒๕๖๖ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่องโดยแยกตามช่องทาง ดังต่อไปนี้คือ

ลำดับ ที่	วุดป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑	๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	เครื่องมือห้องทันตกรรมติดในปากผู้ป่วย
๒	๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	ผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า

#### ๑.ประเด็นปัญหา เครื่องมือห้องทันตกรรมติดในปากผู้ป่วย

ผู้ป่วยมารับบริการรักษารากฟันที่โรงพยาบาลชัยบุรี ขณะให้บริการรักษารากฟัน ซึ่งต้องมีการขยายคลองรากฟันให้กว้างขึ้นและมีการปั่นยาลงไป เครื่องมือซึ่งใช้ในการปั่นยาในคลองรากฟันเกิดหักค้างในคลองรากฟันของผู้ป่วย

#### การวิเคราะห์ปัญหา

๑. เกิดจากส่วนใดส่วนหนึ่งของเครื่องมือตัดเนื้อฟันในคลองรากแล้วถูกสลิคเอาไว้ ขณะที่ด้ามยังหมุน จะก่อให้เกิดการหักของเครื่องมือ
๒. อาจเกิดจากการใช้เครื่องมือในการปั่นยาขึ้นนั้นในหลายคลองรากฟันซึ่งทำให้เกิดความเสื่อมของเครื่องมือได้

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ขยายคลองรากฟันให้ไม่มีส่วนที่ล๊อคเครื่องมือ รวมทั้งการนำเครื่องมือเข้าออกคลองรากฟันต้องทำโดยเครื่องมืออย่างหมุนอยู่
๒. เพิ่มระบบการตรวจเช็คความพร้อมใช้ของเครื่องมือ หากมีร่องรอยการหักงอหรือเสียรูปร่างจะไม่นำมาใช้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยที่สูงสุดของผู้รับบริการ

#### ๒.ประเด็นปัญหา ผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า

ผู้ป่วยเกิดอุบัติเหตุขั้วรถจักรยานยนต์ชนสุนัข ปวดเข้าขวา เข้าขวาบวม งอเข้าได้ไม่สุด มีแผลถลอกที่แขนทั้ง ๒ ข้าง แพทย์เอกซเรย์และให้ยาไปรับประทาน พร้อมให้คำแนะนำหากอาการยังไม่ดีขึ้น ให้มาโรงพยาบาลซ้ำ แต่พบประเด็นปัญหาผู้ป่วยไม่กลับมาโรงพยาบาลแต่ไปพบหมอบ้าน ทำให้การรักษาล่าช้า

#### การวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ป่วยให้ความเชื่อในการรักษาแพทย์พื้นบ้าน ไม่ได้กลับมารับการรักษาล่าช้าที่ โรงพยาบาลชัยบุรี และเข้าใจประเด็นผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า โดยไม่ทราบว่าการเอกซเรย์มีขอบเขตความสามารถได้ในระดับหนึ่ง

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

พัฒนาระบบการให้ข้อมูลในการรักษาของผู้ป่วยกรณีการได้รับอุบัติเหตุ และการกลับมาโรงพยาบาลซ้ำเพื่อทำการรักษาเพิ่มเติมในกรณีอาการไม่ดีขึ้น

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๕ /๑๕๐

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

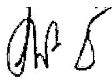
เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๑/๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มีประสิทธิภาพ นั้น


ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรีขอรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของไตรมาส ๑/๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕) ซึ่งไม่พบอุบัติการณ์การร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อั้งสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ



(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๕๓

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕

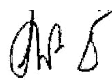
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕ พบจำนวนอุบัติการณ์จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้คือ

ลำดับที่	วคป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑.	๗ เมษายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	การแจ้งผลการรักษาและการออกไปรับรองแพทย์ผิดพลาด
๒	๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	การให้บริการที่ผิดพลาดของแผนกทันตกรรม
๓	๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕	ผู้แสดงความคิดเห็น	แพทย์ไม่สนใจผู้ป่วย
๔	๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕	ศูนย์ดำรงธรรม	การให้บริการของแพทย์ ไม่ใส่ใจผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อึ้งสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ



(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

## สรุปการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

### ประเด็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕

จากการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แนะนำบริการของโรงพยาบาลชัยบุรีปีงบประมาณ ๑-๔/๒๕๖๕ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่องโดยแยกตามช่องทาง ดังต่อไปนี้คือ

ลำดับที่	วคป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑.	๗ เมษายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	การแจ้งผลการรักษาและการออกใบรับรองแพทย์ผิดพลาด
๒	๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	การให้บริการที่ผิดพลาดของแผนกทันตกรรม
๓	๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕	ผู้แสดงความคิดเห็น	แพทย์ไม่สนใจผู้ป่วย
๔	๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕	ศูนย์ดำรงธรรม	การให้บริการของแพทย์ ไม่ใส่ใจผู้ป่วย

จากประเด็นปัญหาที่พบคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร่วมกับคณะกรรมการที่มำนาทางคลินิก ได้ทบทวนประเด็นปัญหาที่พบและมีประเด็นข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังต่อไปนี้ คือ

#### ๑. ประเด็นปัญหา การแจ้งผลการรักษาและการออกใบรับรองแพทย์ผิดพลาด

๑. ผู้รับบริการตรวจ ATK ที่บ้านตนเอง และได้บอก รพ.สต. ซึ่ง รพ.สต.ได้ทำการกักตัวผู้ป่วย โดยที่ผล PCR เป็นลบ แต่ไม่ได้แจ้งให้ผู้ป่วยมาตรวจซ้ำ

๒. ผู้ป่วยมารับใบรับรองแพทย์ที่ รพ.ชัยบุรี เพื่อจะไปแนบเบิกประกันชีวิต แต่เนื่องจากผลเป็นลบประกันก็เลยปฏิเสธการจ่ายเงินให้ผู้ป่วย

#### ข้อเท็จจริง

๑. การรักษาโรคโควิด ๑๙ เมื่อ ATK บวกสามารถให้การรักษาและการกักตัวได้เลยโดยไม่ต้อง ATK ซ้ำ

๒. แพทย์ออกใบรับรองแพทย์ โดยดูจากเอกสารการกักตัว แต่ไม่ได้ดูผล Lab

#### กระบวนการป้องกันเชิงระบบ

๑. ในกรณีผู้ป่วยผล PCR เป็นลบกลุ่มงานเวชปฏิบัติต้องประสานข้อมูลกับ รพ.สต.ในพื้นที่เพื่อแจ้งกับคนไข้ ให้มาตรวจซ้ำ และถ้าตรวจซ้ำผลเป็นลบ ให้ยกเลิกการกักตัวผู้ป่วย

๒. ในการออกใบรับรองแพทย์ให้ผู้ป่วย ให้แพทย์ดูผล Lab ก่อนเขียนใบรับรองแพทย์ทุกครั้ง

#### มาตรการเยียวยา

โดยทางโรงพยาบาลจะยื่นส่งเอกสารขอรับเงินชดเชยกรณีที่เกิดความผิดพลาดขึ้น ส่งให้แก่กรรมการระดับจังหวัดเพื่อพิจารณา

## ๒.ประเด็นปัญหา การให้บริการที่ผิดพลาดของแผนกทันตกรรม

๑. ผู้ป่วยมารับบริการขูดหินปูนที่แผนกทันตกรรม โดยไม่ทราบว่าฟันซี่ล่างสุดของตัวเองเป็นรู หลังจากขูดเสร็จฟันที่มีหินปูนเกาะอยู่เป็นรูเพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่ไม่ได้พูดคุยและให้คำแนะนำ

### การวิเคราะห์ปัญหา

๑. ผู้ป่วยไม่ได้รับข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการรับบริการทันตกรรม
๒. ไม่ได้มีระบบนัดหลังจากที่พบว่าเกิดปัญหาในการให้บริการทันตกรรม

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. เพิ่มการคัดกรอง และการให้ข้อมูลสำหรับผู้ป่วยในการทำหัตถการแต่ละครั้ง ให้ครอบคลุมการให้คำแนะนำ และการมาตามนัดของแผนกทันตกรรม

๓. ประเด็นปัญหา ประเด็นพฤติกรรมบริการ (องค์กรแพทย์ จำนวน ๒ ครั้ง ในประเด็นเล่นมือถือ ไม่สนใจผู้ป่วย)

### การวิเคราะห์ปัญหา

๑. ในวันดังกล่าวแพทย์ผู้ถูกร้องเรียนได้หันไปพูดคุยกับแพทย์คนอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ ให้ผู้ป่วยได้รับการที่ตรงจุดบริการ ไม่ได้มีเจตนาที่จะไม่ตรวจรักษาผู้ป่วย
๒. แพทย์ที่ถูกพาดพิงมีพฤติกรรมในเรื่องของการเล่นโทรศัพท์และเป็นแพทย์ที่มีนิสัยพูดน้อย จึงทำให้มีประเด็นในเรื่องของการไม่สนใจในการให้บริการผู้ป่วย

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

โดยทางโรงพยาบาลชัยบุรีได้มีการทบทวนและปรับระบบในการให้บริการ ดังนี้ คือ

๑. ปรับระบบการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และเน้นตระหนักให้บุคลากรทุกคนมีความใส่ใจในการให้บริการผู้ป่วย
๒. ปรับระบบการคัดกรองในทุกจุดบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว
๓. โรงพยาบาลชัยบุรีได้กำหนดนโยบายห้ามเล่นเกมส์ / Social เพื่อการบันเทิงในช่วงปฏิบัติงานและให้ปฏิบัติงานด้วยจิตบริการที่เป็นมิตร

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๕ /๑๕๔

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

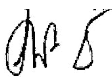
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรีขอรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕ ซึ่งไม่พบอุบัติการณ์การร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อั้งสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ



(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลชัยบุรี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชัยบุรี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลชัยบุรี

ชื่อหน่วยงาน.....ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.ชัยบุรี.....

วัน/เดือน/ปี..... ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ .....

หัวข้อ.....ผลการดำเนินการร้องเรียน.....

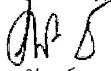
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. ผลการดำเนินงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ จำนวน ๑ ฉบับ

Link ภายนอก:.....

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล



(นางสาวศรัณย์พร อึ้งสกุล)

ตำแหน่ง..พว.ชำนาญการพิเศษ...

วันที่ ...๒๓ ..เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๕...

ผู้อนุมัติรับรอง

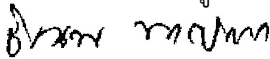


(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

วันที่ ...๒๓ ..เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๕...วันที่..๒๓..เดือน...ธันวาคม...พ.ศ....๒๕๖๕....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายธีรณพ ขาวประกอบ)

ตำแหน่ง.....นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....

วันที่.....๒๓....เดือน.....ธันวาคม พ.ศ.....๒๕๖๕.....