



อำนาจสั่ง บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปลวกแดง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๓๓๖๕ ๐๔๑๓ ต่อ ๑๐๑
ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๕)/๑๖๗๘ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายละเอียดข้อร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลวกแดง
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

ตามหนังสือที่ รย ๐๐๓๓/ว ๓๗๙๒ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
ขอให้โรงพยาบาลปลวกแดง พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ป่วยไปติดต่อทำเรื่องขอย้ายสิทธิ์
การรักษาพยาบาลกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลวกแดง ซึ่งเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จึงเห็นควรให้
ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลปลวกแดง ได้ดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าว
เรียบร้อยแล้ว และขอส่งรายละเอียดข้อร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
ปลวกแดง ซึ่งแนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไปด้วย

(นายชินวัฒน์ ชัยนวล)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปลวกแดง

..... รัง
..... คิมพ์
..... ทาน
..... กรวาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปลวกแดง กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๓๓๖๕ ๐๔๑๓ ต่อ ๑๑๒.....

ที่ รย.๐๐๓๓.๓(๕).๐๘/๓๕๕ วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการตรวจสอบข้อร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
ปลวกแดง..

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปลวกแดง

ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ที่ รย ๐๐๓๓/๓๗๙๒ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ ที่ได้มอบให้โรงพยาบาลปลวกแดงตรวจสอบข้อร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องไปติดต่อทำเรื่องขอ ย้ายสิทธิการรักษากับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลวกแดง ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รายละเอียดทราบแล้วนั้น ในการนี้กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลปลวกแดงได้ทำการตรวจสอบข้อ ร้องเรียนที่เกิดขึ้น ทราบรายละเอียดดังนี้

เหตุการณ์เกิดวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๕.๒๐ น. จุดลงทะเบียนงานบัตรหน้า ห้องฉุกเฉิน(เวลาดังกล่าวศูนย์ประกันสุขภาพยังไม่เปิดให้บริการ)คู่กรณีคือ นางสาวอัจฉิมา นานำปา ตำแหน่งพนักงานบริการ งานบัตรโรงพยาบาลปลวกแดง ได้ทราบเรื่องร้องเรียนและได้ให้การดังนี้

ในวันและเวลาดังกล่าวมีการเกิดอุบัติเหตุหมู่รถกระบะชนรถกระบะมีผู้บาดเจ็บเข้ารับการ รักษาพร้อมกัน ๘ ราย ผู้ป่วยมีอาการหนักและต้องส่งต่อ ๑ ราย ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องมีหน้าที่ซักประวัติ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการรักษาและให้สิทธิการรักษาซึ่งต้องสอบถามจากผู้บาดเจ็บ ญาติ และญาติที่นำส่ง ทำการเก็บเอกสารการรักษาเพื่อแนบเบิกค่ารักษาให้ผู้ป่วย ซึ่งได้กลุ่มงานได้ทำการตรวจสอบตามที่ผู้ร้องได้ ร้องเรียนดังนี้

๑. จากเหตุการณ์ที่ผู้ร้องถามว่า “มารักษาเนี่ยต้องรับบัตรคิวที่นี้หรือป่าว” ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรม ไม่พึงพอใจ ใส่อารมณ์กับผู้ร้อง ผู้ถูกร้องได้ให้การว่าผู้ป่วยมาซักถามจริง แต่ผู้ถูกร้องไม่ได้ใส่อารมณ์ ผู้ถูกร้องแจ้งว่า ผู้ป่วยมาซักถามว่า “คนไข้เบาหวานรับบัตรคิวตรงไหน” ผู้ถูกร้องได้ ตอบไปว่า “ถ้ามีนัดต้องไปรับคิวด้านในที่ห้องเบาหวานแต่ถ้าผิदनัดให้รับ ณ จุดนี้” ผู้ป่วยไม่พูดว่าอย่างไร ผู้ป่วยได้เดินไปด้านใน

๒. จากเหตุการณ์ที่ผู้ร้องมาสอบถามในรอบที่สองถามว่า “ผมต้องมารับบัตรคิวตรงนี้ใช่ไหม ครับ” ผู้ถูกร้องแจ้งว่าต้องมารับบัตรคิวในเวลา ๐๘.๐๐ น. ผู้ร้องแจ้งว่าเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่พึงพอใจ ผู้ถูกร้องให้การว่าตนไม่ได้แสดงอาการแต่อย่างใด ซึ่งขณะนั้นผู้ถูกร้องได้ซักประวัติผู้ป่วยจากอุบัติเหตุอยู่ หน้าห้องฉุกเฉินซึ่งผู้ถูกร้องไม่ได้สังเกตสีหน้าท่าทางผู้ร้องว่าพึงพอใจหรือไม่

๓. ในรอบที่ ๓ ผู้ร้องแจ้งว่า ได้มีผู้ป่วยมาต่อคิวรับบัตรหลายราย จึงมาต่อคิวเพื่อเข้ารับ บัตรกับเจ้าหน้าที่คนเดิม เจ้าหน้าที่ได้สอบถามว่า “มาทำไม” ผู้ถูกร้องให้การว่า ไม่ได้พูดประโยคดังกล่าว ได้พูดว่า “เป็นอะไรมาคะ” ผู้ร้องแจ้งว่า “ผมไม่รู้ว่าเป็นอะไรแต่ห้องเบอร์ ๙ แนะนำให้มาตรงนี้” (ซึ่ง เวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลา ๐๕.๓๐ น. ห้องดังกล่าวไม่เปิดบริการ) ผู้ถูกร้องจึงพูดว่า “แจ้งอาการมาได้เลยคะ จะได้ลงทะเบียนว่าต้องรับบริการจุดไหน” ผู้ร้องไม่ตอบแต่พูดว่า “คุณนะ ๒ รอบแล้วนะ” ผู้ถูกร้องจึงพูดว่า “ผู้ป่วยไม่พอใจหนูใช่ไหมคะ คือ มันมีอุบัติเหตุนะคะ คนไข้ต้องมีน้ำใจหน่อยนะคะ” ในขณะที่ผู้ป่วยรายอื่นๆ กำลังรอลงทะเบียนจำนวนมาก หลังจากนั้นผู้ถูกร้องจึงแจ้งพยาบาลห้องฉุกเฉินมาช่วยอธิบายให้ผู้ร้องเข้าใจ

แต่ผู้ถูกร้องไม่ได้มาลงทะเบียน ซึ่งในเวลาดังกล่าวผู้ถูกร้องมีผู้รับบริการจำนวนมากจึงไม่ได้ติดตามผู้ร้องแต่อย่างไร

๔. จากเหตุการณ์ที่ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ได้ต่อว่าผู้ร้องว่า “ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่รู้เรื่อง วกวน” ผู้ถูกร้องให้การว่าไม่ได้พูดจาต่อดังกล่าว

จากการตรวจสอบพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาระงานล้นมือในช่วงเวลาดังกล่าวเนื่องจากมีผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุหมู่ จึงไม่ทันได้สังเกตสีหน้าอาการความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และได้แสดงพฤติกรรมไม่พึงพอใจจริงเฉพาะในเหตุการณ์ช่วงท้ายจากที่ผู้ร้องพูดว่า “คุณนะ ๒ รอบแล้วนะ” หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯจึงได้ทำการตักเตือนให้ปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพให้บริการด้วยหัวใจในความเป็นมนุษย์ถือใจเขาใจเราเป็นสำคัญ ผู้ถูกร้องยินดีปฏิบัติตาม และยินดีที่จะขอโทษผู้ร้องในเหตุการณ์ดังกล่าวและจะไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาต่อไปด้วย



(นายภานุวัฒน์ จิงศรีพิชญ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



1678

โรงพยาบาลปลวกแดง

รับที่ 3751/

วันที่ ๑๖, ส.ค. ๒๕๖๕

เวลา
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
ถนนสุขุมวิท รย ๒๓๐๐๐

ที่ รย ๐๐๓๗/๓๕๗๒

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลวกแดง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปลวกแดง

อ้างถึง หนังสือจังหวัดระยอง ที่ รย ๐๐๑๗.๑/๑๓๓๖๕ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาใบนำส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รหัสเรื่อง นร.๐๒๖๕๐๐๓๖๔๙๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง จังหวัดระยองได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์บริหาร
จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลวกแดง เนื่องจากผู้ร้องไปติดต่อ
ทำเรื่องขอย้ายสิทธิ์การรักษากับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลวกแดง ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
จึงเห็นควรให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง จึงขอให้ท่านพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว
และรายงานผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยองทราบ ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปลวกแดง

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

ส่งเรื่องแล้วผู้ร้องร้องเรียน

ส่งเรื่องแล้วผู้ร้องร้องเรียน

[Signature]
17/8/65

(นายสุนทร เจริญภูมิการกิจ)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

(นายชินวัฒน์ ชัยนวล)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปลวกแดง

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

โทร. ๐ ๓๘๖๑ ๓๔๓๐ ต่อ ๔๒๐๒

โทรสาร ๐ ๓๘๖๑ ๑๓๓๖

นางคุณฉัตรดี

[Signature]

19/8/65

[Signature]
16 ส.ค. 65

เห็นสมควร แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

รหัสเรื่อง : นร02650036490 (21/07/2565)

ผู้เดือดร้อน : ปกปิด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ : การประพฤติคนไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง : ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชั้นความลับ :

ชั้นความเร่งด่วน :

ชั้นความสำคัญ :



สาระสำคัญของเรื่อง :

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำโรงพยาบาลปลวกแดง จังหวัดระยอง

รายละเอียดของเรื่อง :

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำโรงพยาบาลปลวกแดง จังหวัดระยอง เนื่องจากเดิมผู้ร้องมีสิทธิรักษาพยาบาลด้วยโรคเบาหวานกับโรงพยาบาลปลวกแดง จังหวัดระยอง ต่อได้ย้ายสิทธิไปรักษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ประสงค์ย้ายสิทธิกลับมารักษาที่โรงพยาบาลปลวกแดงเช่นเดิม วันที่ 20 กรกฎาคม 2565 ผู้ร้องจึงติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียน เจ้าหน้าที่แนะนำให้มารับบัตรคิวในวันรุ่งขึ้น ต่อมาวันที่ 21 กรกฎาคม 2565 เวลาประมาณ 05.30 น. ผู้ร้องเดินทางมาถึงโรงพยาบาลฯ พบว่ามีผู้ป่วยเกิดอุบัติเหตุมาที่โรงพยาบาลฯ ผู้ร้องจึงเดินไปสอบถามเจ้าหน้าที่เทศหญิง (ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) อายุประมาณ 20-25 ปี รูปร่างผอม สูงประมาณ 160-165 เซนติเมตร สอบถามว่ามารับบัตรคิวที่เนียร์ปาว แต่เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่พึงพอใจ ใส่อารมณ์กับผู้ร้อง แจ้งว่า คุณไม่ดูอะไรมีอุบัติเหตุ ผู้ร้องจึงเดินออกมาและมาวัดความดัน รอจนน้อยลงจะ จึงเดินไปสอบถามอีกรอบกับเจ้าหน้าที่คนเดิม ว่าผมมารับบัตรคิวตรงนีใช่ไหมครับ เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่พึงพอใจ และแจ้งตอบกลับมา ต้องมารับบัตรคิวทุกที่ เวลา 08.00 น. ผู้ร้องจึงเดินออกมา รอ แต่ในระหว่างรอพบว่ามีประชาชนยืนต่อคิวเพื่อรับบัตรคิวจำนวนหลายราย ผู้ร้องจึงต่อคิวเพื่อขอรับบัตรคิว เจ้าหน้าที่คนเดิม ได้สอบถามผู้ร้องว่า มาทำไม ด้วยความที่ผู้ร้องไม่เข้าใจระบบการทำงานและขั้นตอนของโรงพยาบาล จึงเล่ารายละเอียดว่าทางเวชระเบียนให้ติดต่อรับบัตรคิวตรงนี้ ส่วนหลังจากนี้เจ้าหน้าที่จะซักประวัติผู้ร้องหรือรักษาพยาบาลผู้ร้องไม่ทราบ เจ้าหน้าที่ได้ต่อว่าผู้ร้องว่าผู้ร้องให้ข้อมูลไม่รู้เรื่อง วกวน จากกรณีดังกล่าวส่งผลให้ผู้ร้องไม่พึงพอใจ ไม่ได้ได้รับความสะดวก และเดินทางกลับบ้านโดยไม่ได้รับบัตรคิว ซึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรมีการแสดงความดี ให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้ร้องทราบและเข้าใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เพื่อเกิดประโยชน์สำหรับผู้ป่วยมากที่สุด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

สถานะการปฏิบัติการ :

ผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง :

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี2 (GCC Back)

อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประสานงานส่งเรื่องให้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ส่งประสานงานเพื่อดำเนินการต่อไป

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี1 (GCC Front)

ยุติเรื่อง

จังหวัดระยอง

รับทราบไว้ขั้นต้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รับทราบไว้ขั้นต้น

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่เคยติดต่อเรื่องนี้ :

สถานที่เกิดเหตุ : โรงพยาบาลปลวกแดง ปลวกแดง ระยอง

วันที่เกิดเหตุจากรวันที่ :-

อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง / พิจารณาในชั้นศาล : ไม่

สถานะ : รอการรับทราบ

สรุปผลการพิจารณา : เมื่อวันที่ 27/7/2565 สปน. ได้ส่งเรื่องให้จังหวัดระยองเพื่อโปรดทราบ

เอกสารแนบ :