



๑๒๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๒)/๓๒๖

โรงพยาบาลพรหมคีรี

ต.พรหมโลก อ.พรหมคีรี

จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐

๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพรหมคีรี

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

อ้างถึง หนังสือที่ นศ ๐๐๓๒.๐๑๐/๑๐ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานชี้แจงร้องเรียนจากงานผู้ป่วยนอก จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง ทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แจ้งเรื่องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพรหมคีรี ว่าเมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ ได้รับบัตรคิวที่ ๑๖๐ นัดรพพบแพทย์จนถึงเวลาประมาณ ๑๑.๕๐ น พอถึงคิวเจ้าหน้าที่แจ้งว่าถึงเวลาพักให้รอตรวจตอนบ่าย ด้วยวาจาที่ไม่เหมาะสม รายละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึงแล้วนั้น ทางโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้เรียกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงแล้วได้ความดังนี้

งานผู้ป่วยนอกได้ทำการตรวจสอบจำนวนผู้มารับบริการในวันดังกล่าวไม่มีบัตรคิวลำดับที่ ๑๖๐ มีบัตรลำดับคิวเพียง ๑๓๑ คิว แบ่งเป็น ในคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป จำนวน ๙๑ รายผู้ป่วยใน COPD clinic จำนวน ๑๗ ราย คลินิกจิตเวช ๙ ราย และ ARI clinic จำนวน ๑๔ ราย โดยมีแพทย์ให้บริการประจำในแต่ละคลินิก และที่ผู้ร้องได้แจ้งว่าเวลา ๑๑.๕๐ น ถึงคิวผู้ร้อง เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองที่ ๑ แจ้งกับผู้ร้องว่าเป็นเวลาพักกลางวันให้รอก่อนทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พอใจเป็นอย่างมาก โดยปกติแล้วงานผู้ป่วยนอกจะพักกลางวัน เวลา ๑๒.๐๐น - ๑๓.๐๐น และจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบเมื่อประเมินแล้ว มีผู้ป่วยต้องรอรับบริการในภาคบ่าย และ กรณีที่ผู้ร้องแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่เพศหญิง จากจุดคัดกรองที่ ๒ อายุประมาณ ๔๕ ปี ได้ตะโกนแทรกมา “ ถ้าไม่พอใจก็ไปร้องเรียนได้เลย “ การให้บริการในงานผู้ป่วยนอกจะแบ่งการให้บริการโดยมีโต๊ะ ชักประวัติ ๑ และ ๒ และดูแลผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ถูกต้องเหมาะสมรวดเร็ว จากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้ทำการตรวจสอบและสอบถาม ผู้ให้บริการในวันดังกล่าวไม่พบเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบริการดังกล่าวอ้างแต่อย่างใด จากเหตุการณ์ดังกล่าวและการชี้แจงข้อเท็จจริงทั้งหมดไม่มีข้อมูลตามข้อร้องเรียน แต่ทางโรงพยาบาลพรหมคีรีก็ได้ตั้งนัยใจได้นำปัญหาตามข้อร้องเรียนดังกล่าว เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อทบทวนปรับปรุงการระบบการให้บริการทุกระบบ ให้มีคุณภาพไร้รอยต่อ ลดข้อร้องเรียน และได้มีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบทุกหน่วยงานในที่ประชุมประจำเดือนเจ้าหน้าที่แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเจ็ลยว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๑๒๓

โทรสาร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๔๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี ตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

๘๐๓๒๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๕(๐๒)/

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอชี้แจงเรื่องร้องเรียน

เรียน เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

ตามที่ทางโรงพยาบาลพรหมคีรีได้รับหนังสือจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชเลขที่ ลป ๐๐๑ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔ นั้น.งานผู้ป่วยนอก ขอชี้แจงให้ทราบตามประเด็นดังนี้

๑. ตามที่ผู้ร้องได้ร้องเรียน ในวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ได้มารับบริการตรวจโรคที่โรงพยาบาลพรหมคีรี และได้ยื่นบัตรเพื่อรับบริการเวลา ๐๘.๓๐ น ได้คิวตรวจลำดับที่ ๑๖๐ นั้น งานผู้ป่วยนอกได้ทำการตรวจสอบ จำนวนผู้มารับบริการในวันดังกล่าวมีผู้มารับบริการในคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป จำนวน ๙๑ รายผู้ป่วยใน COPD clinic จำนวน ๑๗ ราย คลินิกจิตเวช ๙ ราย และ ARI clinic จำนวน ๑๔ ราย โดยมีแพทย์ ให้บริการประจำในแต่ละคลินิก และได้ทำการตรวจสอบผู้มารับบริการในวันเวลาดังกล่าว โดยร่วมกับงาน

๒. ตามที่ผู้ร้องได้แจ้งว่าเวลา ๑๑.๕๐ น ถึงคิวผู้ร้อง เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองที่๑ แจ้งกับผู้ร้องว่าเป็นเวลาพักกลางวันให้รอก่อน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พอใจเป็นอย่างมาก โดยปกติแล้วงานผู้ป่วยนอกจะพักกลางวัน เวลา ๑๒.๐๐น - ๑๓.๐๐น และจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบเมื่อประเมินแล้วมีผู้ป่วยต้องรอรับบริการในภาคบ่าย พร้อมทั้งขณะชกประวัติจะมีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบเป็นรายๆ ไป พร้อมกันนี้งานผู้ป่วยนอกได้ร่วมกับผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศทางการแพทย์ ทำการตรวจสอบการได้รับบริการของผู้ซึ่งมายื่นบัตรในช่วงเวลา ๐๘.๓๐น และได้รับบริการหลังเที่ยงในวันดังกล่าว พบว่าไม่มีผู้รับบริการซึ่งมารับบริการในงานตรวจโรคทั่วไปได้รับการตรวจหลังเที่ยงแต่มีกลุ่มผู้มารับบริการตามนัด จำนวน ๙ ราย ซึ่งได้รับการตรวจหลังเที่ยงคือ

- ผู้ป่วยนัด B ๒๔ จำนวน ๑ ราย
- ผู้ป่วยนัด Hypothyroid จำนวน ๑ ราย
- ผู้ป่วยนัด Asthma จำนวน ๑ ราย
- ผู้ป่วยนัด Gout จำนวน ๑ ราย
- ผู้ป่วยนัด Epilepsy จำนวน ๒ ราย
- ผู้ป่วยนัด DLP จำนวน ๒ ราย

ผู้ป่วยในกลุ่มนี้ จะได้รับการชกประวัติและตรวจรักษาในคลินิกเฉาะโรค ซึ่งแยกต่างหากจากการให้บริการ ตรวจโรคทั่วไป

๓. จากกรณีที่ผู้ร้องแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่เทศหญิง จากจุดคัดกรองที่๒ อายุประมาณ ๔๕ ปี ได้ตะโกนแทรกมา “ ถ้าไม่พอใจก็ไปร้องเรียนได้เลย “ การให้บริการในงานผู้ป่วยนอกจะแบ่งการให้บริการโดยมีโต๊ะ ชกประวัติ ๑ และ ๒ และดูแลผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ถูกต้องเหมาะสมรวดเร็ว จากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้ทำการตรวจสอบและสอบถาม ผู้ให้บริการในวันดังกล่าวไม่พบเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบริการดังกล่าวอ้างแต่อย่างใด ทั้งนี้ในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพรหมคีรี จะมีพยาบาลประจำการ อยู่ปฏิบัติงาน,อายุราชการมากกว่า ๒๐ ปี

จึงขอเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ พร้อมกันนี้ขอความเป็นธรรมให้กับผู้ปฏิบัติงานจากการให้บริการด้วย

เรียน ผอ. รพ พรหมคีรี

- ก้องวิมล

นศ

(นางนงเยาว์ เนตยารักษ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

ทราบ ส่งมอบหมายให้
๐ เมษายน ๒๕๖๔

เลขา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี ต.พรหมโลก อ.พรหมคีรี จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๒๐ โทร ๐๗๕๓๖ ๖๐๒๑ ต่อ ๑๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๕(๐๒)/ ๒๑

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔


เรื่อง ขอชี้แจงข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

ด้วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิคิเวชได้รับหนังสือร้องเรียนจากกล่องรับความคิดเห็นหน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2564 นั้น โดยเนื้อหาแจ้งว่ามีพยาบาลพุดจาตะคอกกับญาติผู้ป่วยใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสมนั้น ได้ตรวจสอบโดยการซักถามพยาบาลผู้ที่ปรากฏชื่อในใบร้องเรียน ได้แจ้งว่ามีผู้ป่วยมาตรวจโรคในห้องฉุกเฉินจำนวนหลายคน มีทั้งผู้ป่วยและญาติจำนวนมาก จึงได้เชิญญาติให้ออกไปรอผู้ป่วยที่หน้าห้องฉุกเฉิน อาจจะใช้น้ำเสียงดังไปบ้างโดยไม่มีเจตนาที่จะใช้น้ำเสียงตะคอกดังใบร้องเรียนดังกล่าว เป็นเหตุให้ญาติบางคนไม่พอใจ จึงเกิดการร้องเรียนขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีก

เรียน ผอ รพ. พรหมคีรี
- ผอ.รพ. พิศาลบุรี
ส/น


(นางลมัย นุญชรรม)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ วันที่ 13 มิถุนายน HR, AM
พร้อมลงนาม ปรับปรุง รพ. พรหมคีรี
ส/น

(นายเจดีย์ ผอ.ญกั๊ย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี