



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง โทร. ๐ ๗๗๘๑ ๒๖๓๐-๓ ต่อ ๗๐๔๑  
ที่ รน ๐๐๓๓.๒๐๑/๑๗/ วันที่ ๑๗/ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ตามที่งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ได้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙ นั้น

บัดนี้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว  
จึงขอส่งรายงานผลการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙  
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุษณา จันทรดี)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นางสาวอาทิตยา ปานผေး)

นิติกรปฏิบัติการ หัวหน้างานนิติการ

(นายสาโรจน์ จันทรแก้ว)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายนพพล บัวสี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

ลำดับ ที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	๓ ต.ค.๖๘	<p>ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๓.๓๗ น. ความว่า “คนไข้เป็นลม ตัวเย็น เหงื่อออกทั้งตัว ทำไม่ถึงไม่ตรวจอะไรให้ละเอียด ทุกครั้ง แพทย์จะทำแค่ฉีดยาแก้มีน แก้เวียน แล้วให้นอนพัก แบบนี้ ทุกครั้ง ส่วนใหญ่อาการแบบนี้ แค่เป็นลมอย่างเดียวนะหรือ คนไข้ไม่ได้มีสภาวะอื่นๆ เลย แพทย์สรุปงานไวไปรีไปาว ตอนนี้ ฉีดยาให้นอนพัก รอให้กลับบ้าน แต่ถ้าหลังจากนี้มีอาการ หรือสภาวะ ที่ร้ายแรงกว่านี้ ผมจะดำเนินการถึงที่สุด”</p> <p>เรื่องศักดิ์ ตามขอบ</p> <p>๐๘๑ - ๖๘๖๔๙๙๒</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	พ
๒	๑๖ ต.ค.๖๘	<p>ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ แจ้งเรื่อง ร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลระนอง ได้รับ เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขของ โรงพยาบาลระนอง นั้น</p> <p>บัดนี้ โรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอเรียนต่อสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดระนองในแต่ละประเด็น ดังนี้</p> <p>๑. กรณีรถตรวจนาน (ห้องฉุกเฉิน) ลำดับการตรวจ อย่างไร</p>	<p>ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดระนอง แจ้งเรื่อง ร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลระนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณสุขของโรงพยาบาลระนอง นั้น</p> <p>บัดนี้ โรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอเรียนต่อสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดระนองในแต่ละ ประเด็น ดังนี้</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	พ

# สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

	<p>๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน : คำพูดไม่เหมาะสม เช่น เมื่อตนเองพามาพบแพทย์อาการเหนื่อยหอบ พยาบาลจะพูดว่า “มาอีกละ/เตียงพังอีกละ” (มารดามีน้ำหนักตัวมาก) เจอแทบทุกครั้งไป</p> <p>๓. ดึกอายุรกรรมหญิงและชายมีความสะอาดน้อยมาก</p> <p>๔. แพทย์ที่รักษาซ้ำๆ (นายเอกลักษณ์ ธาราสุข) ในวันที่ ๒๓ และ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ พูดให้ข้อมูลการรักษาไม่ชัดเจน ใช้คำพูดไม่เหมาะสม สร้างความวิตกกังวลให้ผู้ป่วยสงสัยยาที่ให้ตรงกับโรคหรืออาการหรือไม่</p>	<p>๑. กรณีรอตรวจนาน (ห้องฉุกเฉิน) ลำดับการตรวจอย่างไร</p> <p>งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลระนองขอเรียนชี้แจงว่า การปฏิบัติงานของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การซักประวัติ ประเมินสภาพและได้รับการคัดแยก จัดระดับความรุนแรงตามความฉุกเฉิน อ้างอิงมาตรฐาน Emergency Severity Index ร่วมกับ MOPH Triage พร้อมทั้งใช้หลักการสื่อสารอธิบายแบบ Aidet ทุกขั้นตอนการให้บริการ กรณีดังกล่าวผู้ป่วยได้รับการคัดแยกและจัดระดับความรุนแรงฉุกเฉิน (Level Urgent) รอตรวจตามลำดับความเร่งด่วนได้ อีกทั้งมีการอธิบายขั้นตอนการรอตรวจให้ผู้ป่วยและญาติทราบแล้ว</p> <p>๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน : คำพูดไม่เหมาะสม เช่น เมื่อตนเองพามาพบแพทย์อาการเหนื่อยหอบ พยาบาลจะพูดว่า “มาอีกละ/เตียงพังอีกละ” (มารดามีน้ำหนักตัวมาก) เจอแทบทุกครั้งไป</p>		
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

			<p>ขอเรียนชี้แจงว่า จากการสอบถามบุคลากรทุกระดับ และทุกเวรที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการ พบว่าไม่มีบุคลากรท่านใดใช้คำพูด “มาอีกละ เดี๋ยวฟังอีกละ”</p> <p>๓. ตึกอายุรกรรมหญิงและชายมีความสะอาดน้อยมาก</p> <p>๓.๑ ตึกอายุรกรรมหญิง ขอชี้แจงว่า หอผู้ป่วยอยู่ในช่วงดำเนินการปรับปรุงหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤตอายุรกรรมหญิง (Semi - ICU) จึงทำให้ตึกอายุรกรรมหญิงไม่สะอาดบ้างในบางจุด แต่ทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เร่งดำเนินการปรับปรุงและมีการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน ทางโรงพยาบาลระนองก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ จะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปปรับปรุงในเรื่องการดูแลความสะอาดให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>๓.๒ ตึกอายุรกรรมชาย ขอชี้แจงว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่พนักงานบริการมีการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน แต่ทางโรงพยาบาลระนองก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ จะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปปรับปรุงในเรื่องการดูแลความสะอาดให้ดียิ่งขึ้นต่อไป</p>	
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

			<p>๔. แพทย์ที่รักษาซ้ำๆ (นายเอกลักษณ์ ธาราสุข) ในวันที่ ๒๓ และ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ พุดให้ข้อมูลการรักษาไม่ชัดเจน ใช้คำพูดไม่เหมาะสม สร้างความวิตกกังวล ให้ผู้ป่วยสงสัยยาที่ให้ตรงกับโรคหรือ อาการหรือไม่</p> <p>ประเด็นที่ ๑ ผู้ป่วยได้มีข้อสงสัย เกี่ยวกับความเหมาะสม ของการใช้ยา Propranolol ในการรักษาไมเกรน ว่าเป็น การใช้ยาที่ถูกต้องหรือไม่ ดิฉันขอเรียน ชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น ดังนี้</p> <p>ในกรณีของผู้ป่วย แพทย์พิจารณาแล้ว ว่ามีข้อบ่งชี้ที่เหมาะสมในการใช้ยาป้องกัน เนื่องจากมีโรคประจำตัวด้านหัวใจ ซึ่งการใช้ยาแก้ปวดกลุ่ม NSAIDs บางชนิดอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลเสียต่อโรคประจำตัวได้อีกทั้งผู้ป่วยแจ้งว่ามีอาการปวดศีรษะ เรื้อรังต่อเนื่องเป็นระยะเวลาประมาณ ๑ สัปดาห์ และอาการดีขึ้นเพียงชั่วคราวเมื่อ ใช้ยาแก้ปวด หลังจากหมดฤทธิ์ ยาก็ กลับมาปวดซ้ำ การใช้ยาป้องกันจึงเป็น ทางเลือกที่เหมาะสมและจะช่วยควบคุม อาการได้ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อแพทย์เห็นว่า</p>		
--	--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

			<p>ผู้ป่วยมีข้อบ่งชี้ที่ชัดเจนตามแนวทางเวชปฏิบัติ และได้พิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าควรได้รับยาป้องกันไมเกรน แพทย์จึงมีความตั้งใจที่จะดูแลให้ตรงตามมาตรฐานทางการแพทย์ เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยต้องเป็นหนึ่งในกลุ่ม ๖๗.๕% ที่ไม่ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม</p> <p>ประเด็นที่ ๒ ขอเรียนเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการรักษาดูแลผู้ป่วยว่า ได้มีโอกาสพบผู้ป่วยและทำการซักประวัติ ตรวจร่างกายรวมถึงอธิบายแนวทางการวิจัยและการรักษาจำนวน ๒ ครั้ง ซึ่งในแต่ละครั้งแพทย์ได้พยายามให้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นอย่างครบถ้วนภายใต้กรอบเวลาที่มีอยู่ และได้เปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยเพิ่มเติม</p> <p>เนื่องจากในระบบบริการที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก แพทย์จำเป็นต้องบริหารเวลาให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยทุกท่านได้อย่างทั่วถึง การอธิบายจึงมุ่งเน้นไปที่ข้อมูลสำคัญที่ควรทราบ โดยไม่สามารถลงรายละเอียดลึกในทุกประเด็นกับผู้ป่วยทุกคนได้ด้วยระยะเวลาที่จำกัด ไม่เช่นนั้นจะต้องใช้เวลาในการตรวจต่อผู้ป่วย ๑</p>	
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

			<p>ทำนานาน ส่งผลกระทบต่อระยะเวลารอของผู้ป่วยท่านอื่น ซึ่งในกรณีนี้ผู้ป่วยเองก็ได้กล่าวถึงประเด็นเรื่องระยะเวลาการรอตรวจไว้ในเอกสารร้องเรียนเช่นกัน ด้วยเหตุนี้แพทย์จึงพยาบาลอธิบายเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญ และได้สอบถามอย่างตรงไปตรงมาว่ามีข้อสงสัยเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อสามารถตอบได้ตรงประเด็นมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ป่วยแจ้งว่าไม่มีคำถามเพิ่มเติม แพทย์จึงไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ป่วยยังคงมีความกังวลในบางประเด็นใดอยู่หรือไม่ และการที่ภายหลังมีการแจ้งว่าเกิดความกังวลเกี่ยวกับความเหมาะสมของยาที่ได้รับ แพทย์รู้สึกเสียใจไม่น้อย เพราะในขณะที่พบผู้ป่วยแพทย์ตั้งใจให้การรักษาอย่างดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ยึดตามแนวทางเวชปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ไม่ตกหล่นเหมือนในกลุ่มผู้ป่วยจำนวนมากที่ไม่ได้รับยาทั้งที่ควรได้รับ</p> <p>แพทย์ขอยืนยันด้วยความเคารพว่า แนวทางการรักษาที่ได้ดำเนินการไปนั้นเป็นไปตามหลักฐานทางวิชาการและแนวทางเวช</p>	
--	--	--	---	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

			<p>ปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามเมื่อมีข้อสงสัยว่าการให้ยาอาจไม่เหมาะสม แพทย์ก็ยินดีชี้แจงด้วยความเคารพและเข้าใจในความสงสัยและกังวลของผู้ป่วยและญาติ เพราะสิ่งสำคัญที่สุดคือ การที่เราทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ดังนั้น หากมีข้อสงสัยใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการรักษา แพทย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการสอบถามหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยตรงในขณะนั้น เพราะการสื่อสารร่วมกันอย่างเปิดเผยจะช่วยให้การดูแลรักษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความคลาดเคลื่อนในการเข้าใจวิธีการรักษา และหากผู้ป่วยและญาติยังคงสงสัยในข้อมูลส่วนใด หรืออยากได้คำอธิบายเพิ่มเติม แพทย์ยังคงยินดีและเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือคำอธิบายใดๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด</p>		
๓	๔ พ.ย.๖๘	<p>ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๕.๐๒ น. นายจ้าง การประสานงาน การอธิบายทำนัดนอกเวลาของผู้ป่วยจิตเวช</p>	<p>ประสานงานติดต่อกับนายจ้างชี้แจงรายละเอียดให้ทราบและทำการนัดวันมา รักษาให้นายจ้างทราบและแนะนำนายจ้าง</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ</p>	<p>บท</p>

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		<p>นายจ้างของพม่าต้องการทราบขั้นตอนและการวิธีการทำนัด ให้ผู้ป่วยที่มีนัดพบจิตแพทย์ ซึ่งนายจ้างเห็นว่าการนัด นอกเวลามีค่าใช้จ่ายสูง หากนัดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน จะเป็นการทำให้เสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างเยอะ เลยต้องการให้นัด ภายในเวลา แต่เมื่อนายจ้างโทรมาสอบถาม พยาบาลตรง หน่วยบริการพูดจาไม่ดี และไม่ได้อธิบายขั้นตอนให้ตนเข้าใจ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจในการบริการ</p>	<p>ไปว่า หากไม่สะดวกมาพบแพทย์นอกเวลา ให้แจ้งแพทย์ผู้รักษา ณ วันนั้นว่า ตน ประสงค์จะทำการรักษาในเวลาราชการ</p>	<p>ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
๔	๘ พ.ย. ๖๘	<p>วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ประมาณ ๒๒.๐๒ น. โดยแพทย์หญิงนภสร จันทร์สงค์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒ - ๔๘๑๕๖๐๙</p> <p>ความว่า “ข้าฯ แพทย์หญิงนภสร จันทร์สงค์ เป็นหลาน และผู้มีอำนาจตัดสินใจแทนของผู้ป่วย ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับ อำไพ HN ๒๒๓๔๐ ซึ่งปัจจุบันนอนรักษาตัวอยู่ที่ตึกอายุรกรรมชาย ข้าฯ มีข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์เจ้าของไข้ นายแพทย์ธีรเดช กลีบบาล และโรงพยาบาล ดังนี้</p> <p>๑. วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วย Admit ตึกอายุรกรรมชายด้วย Pneumonia,UTI,Sepsis on HFNC จนถึงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จึง Discharge หลังจากกลับบ้านผู้ป่วย ยังมีอาการไอ หายใจเหนื่อย ๐๒ saturation room sir air ๘๒-๘๗% revisit โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ หายใจมี accessory muscle use แพทย์ EP จึงทำ</p>	<p>มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและ รอกการรายงานกลับมายังหน่วยงานนิติกร</p>		พ

# สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

	<p>การใส่ ETT ทางคอครบครันมีข้อสงสัยว่าการตัดสินใจ Discharge ผู้ป่วยของแพทย์เจ้าของไข้เหมาะสมแล้วหรือไม่ เพราะผู้ป่วย revisit ด้วย respiratory failure และ septic shock ภายในระยะเวลา ๑ วัน จนทำให้ต้องใช้ invasive ventilation เพื่อช่วยชีวิต</p> <p>๒. วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ขณะแพทย์เจ้าของไข้เข้าตรวจผู้ป่วย ข้าฯ ได้สอบถามเรื่องวินิจฉัยและผลเพาะเชื้อ (Culture) ของ visit ที่แล้วเพื่อทำความเข้าใจเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อสงสัย ในข้อที่ ๑ ข้าฯ ได้คำตอบว่า “ไม่รู้ จำไม่ได้ รอผลใหม่อยู่” แล้วเดินจากไป ข้าฯ เข้าใจว่ามีผู้ป่วยจำนวนมากที่แพทย์ต้องดูแล และมองเห็นว่านายแพทย์ธีรเดชมีความตั้งใจในการรักษาทำหัตถการต่างๆ ให้ผู้ป่วย ทำให้มีเวลาพูดคุยน้อย แต่สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ ๒ ก็เป็นสิ่งที่ communication skill เป็น bare minimum ของแพทย์ที่ควรจะมี</p> <p>๓. หากมีประเด็นในข้อ ๑ และ ๒ เกิดจาก workload ที่มากจนเกินไปทำให้แพทย์ปฏิบัติงานจนไม่มีเวลาเพียงพอที่จะสื่อสาร ข้าฯ คิดว่าเป็นจุดที่ยังพัฒนาได้ของโรงพยาบาล ระนองเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแพทย์และคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย</p> <p>ทางครอบครัวของข้าฯ รู้สึกขอบคุณและเป็นกำลังใจในการทำงานหนักของบุคลากรทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ที่ดูแลคุณตาเป็นอย่างดี สุดท้ายข้าฯ ยินดีที่จะรับฟัง คำชี้แจงข้อร้องเรียนข้างต้นจากทางโรงพยาบาล นี้</p>			
--	---	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

๕	๑๑ พ.ย.๖๘	<p>ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ โดยคุณพรศิริ จีรอนันต์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๑ - ๑๗๔๒๗๒๓ ความว่า “เหตุเกิดที่ ห้องเจาะเลือด เวลา ประมาณ ๑๐.๕๐-๑๑.๒๐ น. นายฉลวย เจริญผล แผนกเจาะเลือด ห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลระนอง ถูกถูกหมิ่นประมาท กล่าวหาญาติผู้ป่วยว่ามีการใช้เส้น ไม่ทำตามกฎระเบียบของ โรงพยาบาลในการยื่นเอกสารเพื่อขอเจาะเลือดของผู้ป่วย ข้าฯ ขอชี้แจงว่าข้าพเจ้าได้มีการนำเอกสารยื่นเพื่อขอเจาะเลือด และไปทำการเจาะเลือดที่ ห้องโดยตรงหลายครั้งแล้ว เนื่องจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ประจำจุดห้องเจาะเลือด แจ้งว่า นำเอกสารการเจาะไปแจ้งและสามารถเจาะเลือดได้ ไม่ต้องแสดงเอกสารใบเบิกทางซึ่งทำแบบนี้ทุกครั้งไม่ได้มีปัญหา แต่ครั้งนั้นมาแจ้งปกติ นายฉลวย เจริญผล ได้ทำการต่อว่าอย่างรุนแรง ไล่ให้ไปยื่นเอกสารใบเบิกทางก่อน ญาติก็ปฏิบัติตามพร้อมตอบกลับให้พุดจาดีๆ อย่าใส่อารมณ์ เมื่อดำเนินการตรวจเสร็จ นายฉลวยฯ ได้เดินตามมาขอยุ่พร้อม ทั้งบังคับให้ญาติถอดผ้าปิดปากออก เป็นการคุกคาม ญาติผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้หญิงอาจทำให้เกิดอันตรายได้ จึงขอแจ้งมา เพื่อให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายแผนกเจาะเลือด ช่วยควบคุม ความประพฤติของบุคลากรของทางโรงพยาบาลระนอง เพื่อให้หน่วยงานของท่านและฝ่ายปฏิบัติงานจะได้เป็น แบบอย่างที่ดีในสายตาของประชาชน เหตุการณ์ทั้งหมด สามารถดูได้จากกล้องวงจรปิดของโรงพยาบาล</p>	<p>มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและ รอการรายงานกลับมายังหน่วยงานนิติการ</p>		พ
---	-----------	--	---	--	---

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		ญาติไม่ได้มีเจตนาที่ไม่ดีกับโรงพยาบาล แต่เป็นห่วงสวัสดิภาพของผู้ป่วยหรือบุคคลอื่นที่อาจเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยจากบุคลากรของท่านได้ จึงขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยชี้แจงปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่”			
๖	๒๒ พ.ย. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านข้อความเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๐๒ น. โดยผู้ใช้เฟสบุ๊คชื่อ Thanwa Banjongsud ความว่า “ขอร้องเรียนการกระทำของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด วันศุกร์ที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ แพทย์นัดไปตรวจร่างกายเพื่อที่จะเตรียมตัวผ่าตัด เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารรูปร่างค่อนข้างอ้วนรับเอกสารไปตรวจและบ่นว่าเจาะเลือดแล้ว แต่ข้าฯ ไม่ได้รับบัตรคิวเจาะเลือด ข้าฯ สงสัยจึงเข้าไปถามที่ห้องเจาะเลือดมีเจ้าหน้าที่ผู้ชายท่านหนึ่ง พูดว่าถึงคิวหรือยังครับไม่ดูจอหรือใช้น้ำเสียงรุนแรง และตอนนั้นร่างกายข้าฯ สั่นไปหมด เพราะเดินไปหลายตึกมาก และพอหันไปถามห้องที่รับเอกสารการเจาะเลือด เจ้าหน้าที่บอกผมว่า “อ้อยยังไม่ได้เจาะเลือด” และเจ้าหน้าที่ก็ออกคิวให้ จึงขอให้ทางโรงพยาบาลระนองพิจารณาพฤติกรรมของบุคลากรทั้งสองด้วย ซึ่งเหตุการณ์นี้ไม่ควรเกิดขึ้นกับคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการศักดิ์ศรีคนเรามีทุกคนเท่ากัน	มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและรอการรายงานกลับมายังหน่วยงานนิติการ		พ
๗	๒๒ พ.ย. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านข้อความเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๗.๐๘ น. โดยผู้ใช้เฟสบุ๊คชื่อ Sulukkana Ampare ความว่า “ข้าพเจ้า นางสาวสุลักขณา	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจักนำข้อ	ค

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		<p>พรหมหาญ ได้พาคณายมารับบริการตามนัด ณ ผู้ป่วยจิตเวชที่บริเวณลานแดงของโรงพยาบาลระนอง ในช่วงเช้าของวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ หลังจากรับบริการเสร็จ ข้าฯ พบว่า รongเท้าของข้าฯ ได้สูญหายจึงได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อขอตรวจสอบกล้องวงจรปิดในบริเวณดังกล่าว แต่ได้รับแจ้งว่า กล้องวงจรปิดทั้งหมดไม่สามารถใช้งานได้ แม้จะมีการติดตั้งหลายจุดในพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถตรวจสอบเหตุการณ์หรือผู้ที่นำเอารองเท้าไปได้เลย ทำให้ข้าฯ รู้สึกสบายใจและกังวลต่อความปลอดภัยของทรัพย์สินผู้มาใช้บริการ ข้าฯ จึงขอร้องเรียนให้ทางโรงพยาบาลพิจารณา ปรับปรุงและดูแลระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการบำรุงรักษากล้องวงจรปิดให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที ไม่ควรปล่อยให้เหตุการณ์เกิดขึ้นก่อนจึงค่อยตรวจสอบกล้อง เพราะกรณีเช่นนี้ทำให้ไม่สามารถหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการใด ๆ ได้เลย</p>		<p>ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
๘	๙ ธ.ค.๖๘	<p>ผู้ป่วยหญิง อายุ ๓๙ ปี มีสิทธิสวัสดิการพนักงานส่วนท้องถิ่นจังหวัดตรัง มีประวัติเป็นโรคพาหะธาลัสซีเมีย แพทย์นัดเจาะน้ำคร่ำตรวจหาพาหะธาลัสซีเมีย วันที่ ๙ ธ.ค.๖๘ เวลา ๐๘.๕๑ น. เข้ารักษาที่โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง เพื่อเจาะน้ำคร่ำตรวจหาพาหะธาลัสซีเมีย เมื่อผู้ป่วยเดินทางกลับถึงบ้าน เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลโทรกลับมาแจ้งให้ผู้ป่วยกลับไปเจาะเลือด ผู้ป่วยแจ้งว่าระยะทางจากบ้านไป</p>	<p>ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจง ว่า ข้อเท็จจริงกรณีผู้ป่วยร้องเรียนกระบวนการให้บริการผู้ป่วยรายดังกล่าวไม่มีประวัติฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลระนองมาก่อน วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ อายุครรภ์ ๒๓ สัปดาห์ แพทย์ มี คำ ส ัง ต ร ว จ</p>	<p>นำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	๔๑

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

	<p>โรงพยาบาลขอนแก่นไกลเป็นระยะทาง ๑๐๐ กิโลเมตร ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งให้เจาะเลือดตั้งแต่เข้ารับบริการในตอนเช้า ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข.ช่วยตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการ // ชนิสรา ราชภัย</p> <p>เบอร์ติดต่อ ๐๙๕๔๑๒๑๘๐๓ คุณอัจฉริยา (ผู้ป่วย) และเบอร์ติดต่อ ๐๙๕๔๒๘๔๑๔๙ คุณณัฐนันท์ (สามี)</p> <p>ที่อยู่ ๑๑๙/๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลละอุ่นใต้ อำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง ๘๕๑๓๐</p>	<p>Chromosome study และ PCR for beta-thalassemia</p> <p>วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ ห้องปฏิบัติการได้รับแจ้งจากบริษัท N Health ว่าจะมีการส่งตรวจ PND for beta-thalassemia ของผู้ป่วยในวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ ซึ่งรายการดังกล่าวไม่มีในระบบโรงพยาบาล ห้องปฏิบัติการจึงเข้าใจว่าเป็นการฝากส่งตรวจ</p> <p>วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ แพทย์นัดผู้ป่วยมาเจาะน้ำคร่ำ และเคีย้รายการเป็น PCR for beta-thalassemia เมื่อส่งตรวจมาถึง ห้องปฏิบัติการตรวจสอบพบชื่อตรงกับที่บริษัทแจ้งไว้ จึงประสานกลับไปยังบริษัท N Health และได้รับแจ้งว่าจำเป็นต้องแนบผล PCR for beta-thalassemia ของทั้งภรรยาและสามี</p> <p>ในส่วนของผู้ป่วยหญิง ใช้ผลตรวจเดิมจากวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จึงไม่ต้องเจาะเลือดเพิ่มเติม ส่วนสามีผู้ป่วยไม่พบประวัติการตรวจในระบบ โรงพยาบาลจึงประสานขอข้อมูลติดต่อเพื่อให้เข้ารับการเจาะเลือดเพิ่มเติมตามข้อกำหนด โดยได้แจ้งทางเลือกในการเข้ารับบริการตาม</p>		
--	---	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

			<p>ความสะดวก หากไม่สะดวกมาเจาะเลือดที่ รพ.ระนอง สามารถเจาะเลือดที่รพช.ใกล้บ้านได้ อย่างไรก็ตาม สามัญผู้ป่วยแสดงความไม่พอใจและแจ้งว่าจะเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลระนองด้วยตนเอง</p>	
๙	๑๒ ธ.ค.๖๘	<p>ร้องเรียน ณ โรงพยาบาลระนอง มายื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑) วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ผู้มารับบริการราย นางสาวเกวลิน ชายกุล ซึ่งมีสิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพ เหตุการณ์เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ความว่า “ด้วยวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ ข้าฯ ได้ฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหงาว และครบกำหนดคลอดเมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหงาว ได้ให้ข้าฯ ไปที่โรงพยาบาลระนอง ละเมื่อถึงในที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ โรงพยาบาลได้ทำการอัลตราซาวด์ เด็กในครรภ์ปกติ น้ำคร่ำปกติและได้กระตุ้นคลอดและได้ให้กลับบ้าน เพื่อนัดให้มาพบอีกครั้งในวันที่ ๑๐ ธันวาคม เพื่อแอดมิทเร่งคลอด จากนั้นข้าพเจ้าได้กลับบ้าน และวันที่ ๑๐ ธันวาคมได้มาพบหมอตามนัดและได้ทำการอัลตราซาวด์ไม่พบหัวใจเด็กและแจ้งว่าบุตรของข้าพเจ้าเสียแล้ว</p> <p>เหตุการณ์ดังกล่าวดิฉันขอให้โรงพยาบาลระนองชี้แจงด้วยว่า</p> <p>๑. ลูกข้าพเจ้าเสียชีวิตด้วยสาเหตุการตายอะไร ทำไมถึงเสียชีวิต</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องและทีมงานที่เกี่ยวข้องทีมแพทย์ พยาบาล ได้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยพร้อมชี้แจงรายละเอียดกับการรักษาให้ผู้ป่วยรับทราบ และในกรณีการยื่นคำร้อง ม.๔๑ อยู่ในขั้นตอนรวบรวมหลักฐานเอกสาร เพื่อเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาต่อไป</p>	๔๑

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		<p>๒. ทำไมเมื่อครบกำหนดคลอดแล้วถึงไม่ให้นอนโรงพยาบาล ระนองและนัดให้มาวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ เพื่อเร่งคลอด ๓.และไม่ติดตามอาการว่าหากครรภ์เกิน ๔๐ ขึ้นไป ถ้าไม่มี อาการเจ็บให้มาพบหมอ แต่กลับให้มาตามนัดวันที่ ๑๐ เพื่อ เร่งคลอด ข้าพเจ้าขอความเป็นธรรมให้กับบุตรและครอบครัวข้าพเจ้า ด้วยและสะท้อนใจกับเหตุการณ์ในครั้งนี้นัก</p>			
๑๐	๑๕ ธ.ค.๖๘	<p>รับเรื่องร้องเรียนจากระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี มีผู้จำหน่ายสลากกินแบ่ง ภายในพื้นที่โรงพยาบาลระนอง พบบุคคลจำหน่ายสลากกิน แบ่งรัฐบาลบริเวณหน้าร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น โดย บุคคลดังกล่าวได้ชำระค่าเช่าพื้นที่ให้แก่โรงพยาบาลระนอง เดือนละ ๑,๐๐๐ บาท และได้ส่งเงินให้เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน ๕,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นที่รวบรวมจากผู้จำหน่ายสลาก กินแบ่งรัฐบาลรายอื่น โดยอ้างว่าเป็นเงินที่ต้องนำส่งให้ โรงพยาบาล การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในพื้นที่ โรงพยาบาล ทำให้เกิดขวางทางสัญจรและส่งผลกระทบต่อ การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อ หาข้อมูลตอบหนังสือกลับไปยังสำนักงาน จังหวัดระนอง กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม</p>	<p>ทางโรงพยาบาลระนองรับทราบ และได้มีการแก้ปัญหาในเรื่องนี้ โดยการคุยหารือกับแม่ค้าลือ ตเตอร์ี ทางกลุ่มแม่ค้าก็มีการ รับทราบในการจัดสถานที่ให้ใน การขายลือตเตอร์ี ส่วนกรณีที่มี การร้องเรียนมาว่า มีการเรียก เก็บเงิน อยู่ในขั้นตอนหา พยานหลักฐาน เพื่อเรียนชี้แจง ต่อไป</p>	
๑๑	๑๘ ธ.ค.๖๘	<p>รับเรื่องร้องเรียน ณ โรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๓๐ น. ความว่า “ข้าฯ นางจิราภรณ์ จันทร์สงค์ เป็นบุตรของผู้ป่วย ร.ต.ตชะเมี้ยน กลับอำไพ HN๒๒๓๔๐ ได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลระนอง ดังนี้</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อ หาข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียน</p>		พ

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		<p>ครั้งที่ ๑ เข้ารักษาตัว วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ และ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชายด้วยอาการติดเชื้อในกระแสเลือด</p> <p>ครั้งที่ ๒ เข้ารักษาตัว วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จนถึงวันนี้ (๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘) ยังคงรักษาตัวอยู่ แบ่งเป็นช่วงเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- วันที่ ๕ ถึงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ รักษาที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย</li><li>- วันที่ ๑๒ ถึงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ รักษาตัวที่ห้อง ICU</li><li>- วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ รักษาตัวที่ ICU</li><li>- วันที่ ๒ ถึงวันนี้ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ รักษาตัวที่ห้อง ICU</li></ul> <p>ข้าฯ ขอร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองในประเด็นที่นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล ไม่รื้อฟื้นผู้ป่วยในช่วงระหว่างวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ - วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำไพ นอนรักษาตัวอยู่ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย เตียงที่ ๑๒ อยู่ในโซนผู้ป่วยวิกฤต วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ ก่อนเวลา ๐๘.๐๐ น. พยาบาลเดินมาที่เตียง ข้าฯ ได้แจ้งอาการของผู้ป่วยให้พยาบาลทราบ พยาบาลแจ้งว่าอีกสักครู่เป็นเตียงของผู้ป่วยแพทย์จะขึ้นมาตรวจ ข้าฯดูที่ห้องพักเห็นมีแต่แพทย์อินเทิร์น พอเวลาประมาณ ๐๘.๓๐ น. นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล แพทย์ Staff ได้เริ่มรื้อฟื้นผู้ป่วย</p>			
--	--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		<p>เตียง ๙,๑๐ และ ๑๑ พอถึงเตียงที่ ๑๒ เป็นเตียงของผู้ป่วย ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำเภอก็เดินผ่านไปไม่ตรวจ หลังจากนั้น เวลาประมาณ ๐๙.๔๐ น. แพทย์อินเทิร์นมาตรวจในวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๐๘.๓๕ น. นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล แพทย์ Staff เริ่มรายนผู้ป่วยเตียงที่ ๑๔ และ ๑๓ พอถึงเตียงที่ ๑๒ เป็นเตียงของผู้ป่วย ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำเภอก็เดินผ่านไปไม่ทำการตรวจ ไปตรวจที่เตียง ๑๑,๑๐ และเตียงที่ ๙ จากการกระทำที่ไม่รายนผู้ป่วย ๒ วันติดต่อกัน ถือว่าเป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ซ้ำๆ ในฐานะของบุตรของผู้ป่วยจึงขอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองได้ดำเนินการให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ป่วยและเป็นไปตามจรรยาบรรณแพทย์ เพราะผู้ป่วยยังคงต้องรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลระนองอย่างต่อเนื่อง</p> <p>นางจิราภรณ์ จันทร์สงค์ ๐๘๙-๒๘๙๘๒๐๙</p>			
๑๒	๑๘ ธ.ค.๖๘	<p>ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มายังงานนิติกร เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๔.๓๐ น. ความว่า “ เนื่องด้วย ข้าพเจ้านายเรืองเดช มีสุด ตำแหน่งนิติกร ได้รับโทรศัพท์จากญาติของผู้ป่วย ขอเสนอแนะการจ่ายยาของผู้ป่วย เนื่องจากเมื่อครั้งก่อนมานั้นได้รับการจ่ายยา ๔ เดือน แต่ ณ วันที่มาพบแพทย์ครั้งล่าสุดมีการจ่ายยา ๒ เดือน ซึ่งทำให้ผู้เสนอแนะต้องเดินทางมาโรงพยาบาลบ่อยครั้ง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเสียเวลาในการรอคอยรับยา จึงขอเสนอให้มีการ</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียน</p>		ท

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		จ่ายระยะเวลาเวลานานขึ้น เพื่อลดการเดินทางของผู้ เสนอแนะ			
๑๓	๒๐ ธ.ค. ๖๘	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๒๒.๑๓ น. ความว่า “ เนื่องจากวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ลูกของข้าฯ ได้มีการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลระนอง ซึ่งแพทย์ได้ให้เจาะเลือดและรอผล โดยแจ้งเวลารอผล ๓๐ นาทีถึง ๑ ชั่วโมง ข้าฯ รอจนครบ ๑ ชั่วโมงแล้วเดินไปถามเจ้าหน้าที่พนักงานว่าผลเลือดออกหรือยัง แต่ก็ไม่ได้คำตอบแต่ก็ไม่ได้คำตอบใดใด ในขณะเดียวกันลูกของข้าฯ ได้ร้องออกมาด้วยความเจ็บปวดตลอดเวลา ซึ่งลูกของข้าฯ ปวดท้องอย่างรุนแรงและรอผลตรวจเลือดนานพอสมควร และครั้งที่สองผ่านไปอีก ๒ ชั่วโมง ข้าฯ ได้เข้าไปถามอีกครั้ง ได้คำตอบมาได้คำตอบมาว่าผลตรวจยังไม่ออกด้วยน้ำเสียงที่ไม่ค่อยดีนักจากพยาบาลท่านหนึ่ง ในห้องฉุกเฉิน เวลามาผ่านไป ๓ ชั่วโมงครึ่ง ข้าฯ ได้อุ้มลูกเข้าไปในห้องฉุกเฉินและสอบถามเรื่องผลตรวจอีกครั้ง ซึ่งได้คำตอบซึ่งได้คำตอบมาเช่นเดิมว่าผลตรวจยังไม่ออก และมีพยาบาลท่านหนึ่งพูดออกมาว่าน้องแค่ปวดท้องส่วนอีกคนนิ่งจะรอดหรือตายยังไม่รู้ ซึ่งข้าฯ มองว่าคำพูดนี้ไม่ควรออกจากปากของคนเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่เช่นนี้</p> <p>หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕ - ๖๙๒๖๖๐๒ Natrada๒๔๓๐@gmail.com</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียน และผู้ร้องเรียนได้เสนอแนะว่า ควรให้เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน พุดสื่อสารที่ดีกว่านี้ —</p>		พ

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

๑๔	๖ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านผู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๘ ความว่า “นายแพทย์ณพล พุดจาไม่น่าเป็นแพทย์ กวนมาก”			พ
๑๕	๑๖ ม.ค. ๖๙	เรื่องร้องเรียนทางเฟสบุ๊กโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๙ ความว่า “เมื่อวานไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลระนองแต่พอไปถึงที่จ่ายยา แฟนได้วางบิลในตะกร้าไปแล้ว แต่คนที่มาที่หลังได้รับยาไปก่อนข้าฯ เลยเดินไปถามว่าพี่คะ มีบิลก่อนหน้านี้ไหมคะพยาบาลจ่ายยาบอกว่าไม่มร แล้วก็ทำเหมือนหาแล้วพยาบาลอีกคนที่ป็นอิสลามใส่ผ้าคลุมก็เดินมาช่วยหา แล้วพยาบาลที่ตอบว่าไม่มีบอกคนไข้มาว่าจ่ายยามาให้แล้ว ข้าฯ เลยบอกว่ายังไม่ได้จ่ายยาให้ เพราะวามากัน ๒ คนแฟน ยังไม่ได้ยินเสียงเรียกชื่อคนไข้ แล้วพยาบาลที่ตอบว่าเข้าไม่ได้เป็นคนจ่ายยา พี่งมาจะไปรู้ไหมล่ะ ข้าฯ เลยพูดว่าพยาบาลแบบนี้เงเขาเลยลงว่ากันในเพจแล้วเขาก็พูดว่าประจันได้เลยค่า ก่อนกลับก็ยิ้มเยาะด้วย ผ่ากโรงพยาบาลอบรมพนักงานห้องจ่ายยาหน่อยนะคะว่าควรปฏิบัติกับคนไข้อย่างไร ข้อผิดพลาดการจ่ายยาเป็นความผิดของคนไข้หรือไม่ ลักษณะคนที่โดนร้องเรียน ผิวคล้ำ ใส่แว่น อวบ ผมหยักศก ช่วงเวลาที่ยังคืนกว่า คุณอัมรินทร์ ศรีรักษา ๐๖๕-๓๐๗๕๕๓๔	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	พ
๑๖	๒๑ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านผู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๖.๓๐ น. ร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ห้องบัตร กดบัตรให้ผิดจนต้องรอนาน	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	พ

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

๑๗	๒๒ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๖.๔๔ น. ร้องเรียนกรณี พบฝาเข็มฉีดยา บริเวณใต้เตียงผู้ป่วย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๘	๒๗ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนขณะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๒๖ น. มีผู้รับบริการโทรเข้ามาเพื่อแสดงความคิดเห็นเรื่องความสะอาดของตึกอายุรกรรมชาย ความว่า “ อาคารไม่สะอาด ไม่เก็บขยะที่ญาติผู้ป่วยทิ้งลงถังขยะและมีขยะใต้เตียงคนไข้ ทำให้มีแมลงสาบ อยู่เต็มคนไข้และก๊อกร้านในห้องน้ำไม่มีการซ่อมแซมน้ำรั่ว อยู่ตลอดเวลา จึงขอให้ทางโรงพยาบาลระนองปรับปรุงเรื่องความสะอาด	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๙	๒๗ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๓ น. เนื่องด้วยบริเวณร้านค้าขายผ้าหน้า ศัลยกรรมชาย มีทรัพย์สินสูญหายและมีบุคคลอื่นเข้าไปในร้านเพื่อขโมยทรัพย์สินสูญหายและมีบุคคลอื่นเข้าไปในร้านเพื่อขโมยทรัพย์สิน และขออุดกั้องวงจรถัดในวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ แต่กั้องวงจรถัดไม่สามารถดูได้เนื่องจากสายชำรุดเสียหาย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อให้พร้อมใช้งาน	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๒๐	๒๗ ก.พ.๖๙	ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลระนอง โดยโพรกเกอร์ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๔.๓๐ น. เจ้าหน้าที่ห้อง X-ray พุดจาและให้การบริการที่ไม่ดี โดยโพรกเกอร์พาแรงงาน ชาวพม่ามาตรวจสุขภาพทำบัตรแรงงานต่างด้าว โคนเจ้าหน้าที่แจ้งว่า หากใครทำสำลีเจาะเลือดตก หรือไม่ทิ้งให้	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้ง รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้หน่วยงานรับทราบและปรับปรุงต่อไป		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙  
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

		<p>เรียบจะไม่ทำการ X-ray ให้ จะขอความร่วมมือให้เก็บให้เรียบ ทางโปรกเกอร์ก็ช่วยเก็บทุกๆ ที่สาลีพวกนั้น ไม่ใช่ของแรงงานของตน แต่เจ้าหน้าที่ผู้หญิง ๒ ท่าน ก็ยังพูดจาไม่ดีใส่ ทำท่าทางดูแคลนซ้ำๆ และแรงงาน เมื่อซ้ำๆ ได้โทรคุยกับหัวหน้างานของ X-ray กลับบอกให้ซ้ำ เข้าไปจัดทำ X-ray ให้แรงงานเอง ซ้ำๆ อยากให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงและ ตักเตือนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ</p> <p>๐๖๕-๐๓๑๒๒๙๕</p>			
๒๑	๒ มี.ค.๖๙	<p>ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๐๐ น. ความว่า “ขอแพทย์จิตเวชดีๆ สักคน มีแต่แพทย์โรคจิต จ่ายยาผิดจนคนไข้จะตายหมดแล้ว”</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป</p>		
๒๒	๒ มี.ค.๖๙	<p>ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๐๐ น. ความว่า “อยากได้หมอจิตเวชเก่งๆ มาช่วยคนไข้ใกล้ตายบ้างเถอะครับ มีแต่แพทย์โรคจิต บ้าๆ</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป</p>		