



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการจัดการทั่วไป โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ  
ที่ ชย ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๓๒ วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรื่อง ขอรายงานผลการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และขออนุมัติเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่อง กำหนดข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานของรัฐให้มีข้อมูลข่าวสารของทางราชการไว้ให้ประชาชนได้ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดการบริหารบ้านเมืองที่ดี นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้ประกาศในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป  
โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

อนุมัติ

(นายสุภาพ สำราญวงษ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

201

เบอร์โทรมารดา062-3418688

Hn 0315244 ด.ญ.กัญญกร สิงห์ทอง 136 หมู่ 8 ต.ผักปัง อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ นอนวันที่ 24 มค 64

โทรประสานมารดาแล้ว

เหตุเกิดวันที่ 24 มค 64 ผป.อายุ 4 เดือน น้ำเกลือหลุดบ่อย มีกาวเหนียวที่รอบบ่อ รอบสอง รอบสาม คุณแม่จึงขอให้  
ผู้เชี่ยวชาญทางน้ำเกลือให้ ซึ่งมีพยาบาล รับเด็กไปเข้าห้องทางน้ำเกลือใช้เวลาประมาณ เกือบชม. มารดาจึงไปเคาะประตู  
ครั้งแรกไม่เปิด จึงไปเคาะใหม่ครั้งที่ 2 ซึ่งเปิดออกมากก็ให้น้ำเกลือไม่ได้ มีรอยทางที่ข้อเท้า และข้อมือและขณะออกมาจาก  
ห้องทางน้ำเกลือ มีผช.พยาบาล แสดงกริยาไม่เหมาะสม มารดาบอกลูกมีอาการเหมือนปลายมือเท้าเขียว มารดาขอ  
ผ้าเช็ดตัว มาเช็ดตัวลูก ผช.แสดงสีหน้า ขี้เกียจ ทำงาน ต่อมาจึงไม่สนใจอยู่และพาไปรักษาที่รพ.อื่น เมื่อไปรักษาที่รพ.  
อื่นใช้เวลาทางน้ำเกลือประมาณ 5 นาที โดยใช้เครื่องเจาะน้ำเกลือช่วยแทง

งานประกันโทรประสานแล้ว ญาติประสงค์ให้ทบทวนระบบการทางน้ำเกลือและพฤติกรรมบริการและให้แจ้งกลับ



(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รับเรื่องร้องเรียน ทางผอ.

Hn 0153093 เข้ารับบริการวันที่ 10 มค 64 เวลา 02.00น

ผป.แจ้งว่ามารับบริการที่รพ.เวลาประมาณ 02.30 น ด้วยอาการปวดบริเวณขามาก รับประทานยา แก้ปวดไม่ดีขึ้น บ้านอยู่ในตลาดเกษตรสมบูรณ์ ขับรถเองไม่ได้เนื่องจากปวดขามาก จึงให้ญาติขับรถพามารักษา ขับรถผ่านรพ.เกษตรไม่เข้ารับการรักษานี้เนื่องจากคิดว่า รพ.เกษตรคงไม่มีแพทย์เวร และเคยเข้ารับการรักษาที่รพ.ภูเขียว ซึ่งได้รับการที่ดีมาตลอด จึงมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในรพ.ภูเขียว เมื่อมาถึงรพ. ต้องรอแพทย์ตรวจ สังเกตดูขณะนั้น มีคนใช้นั่งรอตรวจอยู่ด้านหน้ารอประมาณครึ่งชม. คนใช้รายนั้นกลับบ้าน เนื่องจากรอนาน

ผป.แจ้งว่ารอตรวจอยู่นาน พยาบาลแจ้งว่าตามคุณหมอสองครั้งแล้ว คุณหมอมารตรวจเวลา ประมาณ 02.45 คุณหมอลงมาว่า ทำมัยไม่ตรวจอยู่รพ.เกษตร มาทำมัยภูเขียว และพูดว่า นอนลงหมอมจะตรวจได้อย่างรีบ ทำมัยไม่นอนหงายซึ่งสำเนียงการพูดไม่ดีมาก ใช้คำพูดที่ไม่ดี

ประเด็น คือ

1. ไม่พึงพอใจในคำพูดและกริยาและจรรยาบรรณของแพทย์
2. ในการรักษา สามารถรอได้ เข้าใจว่า คุณหมอดูแลผู้ป่วยที่หนักกว่า แต่ควรแสดงกริยาที่เหมาะสม
3. ในส่วนตัวต้องการจะลงเฟส แต่ไม่ยอมให้รพ.เสื่อมเสีย เนื่องจากทุกครั้งที่มารักษา แพทย์และพยาบาลพูดดี แต่ในครั้งนี้ ไม่พึงพอใจมาก ต้องการให้มีการทบทวน และแจ้งกลับ

งานประกันรับแจ้งเรื่องวันที่ 10 มค 64 โทรกลับหาผป.เวลา 18.00 น

ประเด็นแจ้งให้ผป.ทราบ แนวทางเบื้องต้น แจ้ง ทีมบริหารรพ. ทบทวนเหตุการณ์แล้ว ผป.ต้องการให้แจ้งกลับเมื่อทราบผลการดำเนินการ

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รับเรื่องร้องเรียนทางcall center

ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด้วยอุบัติเหตุรถมอเตอร์ไซด์ล้ม มีญาติมาเฝ้า เป็นนักเรียนสลับเปลี่ยนกับยาย เนื่องจากทางโรงพยาบาลให้เฝ้าใช้ได้ ๑ คน เหตุที่ต้องเปลี่ยนกัน เนื่องจากคุณยาย มีอายุมากแล้วไม่สามารถเฝ้าใช้คนเดียวได้ตลอด จึงเปลี่ยนกับหลานซึ่งเป็นเด็กนักเรียน เหตุเกิดวันที่ ๓ กพ.๖๔ เวลา ๐๖.๐๐น.คุณยายมาเปลี่ยนหลานเพื่อให้หลานกับไปเรียนหนังสือ แต่พยาบาลได้พูดว่า จะให้ใครเฝ้าก็เฝ้าเปลี่ยนไปเปลี่ยนมา ให้เลือกได้ ๑ คน ยายบอกว่าหลานต้องไปเรียนหนังสือและยายแก่แล้วไม่สามารถเฝ้าคนเดียวได้ตลอด ซึ่งพยาบาลพูดต่ออีกว่าทำมัยและแสดงสีหน้าไม่พึงพอใจ และปิดน้ำเกลือคนไข้ ซึ่งขณะนั้นคนไข้ดื่มน้ำและอาหารอยู่ ญาติเลยไปบอกพยาบาลอีกคน จึงมาเปิดน้ำเกลือให้ เหตุเกิดวันที่ ๓ กพ.๒๕๖๔ เวลา ๐๖.๐๐ น อาคาร ตึกฉุกเฉิน ชั้น ๔ เบอร์โทร ๐๖๓๑๘๖๐๓๐๙

งานประกันโทรกลับและแจ้งระบบการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้ว ในวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๑.๓๐ น ผู้รับพึงพอใจ



(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



