

สำเนาฉบับ

อย ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๑๕๕

โรงพยาบาลบางไทร อ.บางไทร
จ.พระนครศรีอยุธยา อย ๑๓๑๙๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บันทึกข้อความรายงานชี้แจงข้อเท็จจริงแนวทางการให้บริการ จำนวน ๑ ฉบับ

อ้างถึงจากข้อร้องเรียนที่แจ้ง ทางระบบ ๑๓๓๐ งานประกันสุขภาพจังหวัดได้แจ้งรายละเอียด Case นางสาววย โอนอ่อน เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่ได้รับแจ้งนั้น ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางไทร ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ตามระบบของแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน และขอแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากหน่วยงานที่ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องตามประเด็น ตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณาดำเนินการชี้แจงแนวทางดังกล่าวต่อกับทางระบบ ๑๓๓๐ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายปิยเมต เอี่ยมโสภาส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

กลุ่มงานประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ ๓๐ ต่อ ๒๐๙

โทรสาร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ ๓๐ ต่อ ๑๐๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางไทร งานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ - ๓๐ ต่อ ๒๐๙

ที่ อย ๐๐๓๒.๓๐๑.๖/

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ๑๓๓๐ Case นางสาววย โอนอ่อน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ความเป็นมา

ตามที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านระบบ ๑๓๓๐ รายละเอียด เป็นผู้ป่วยเพศหญิง อายุ ๖๐ ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ รพสต.โคกช้าง ส่งต่อ รพ.บางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ ตรวจโควิด ด้วยวิธี Antigen Test Kit (ATK) ผลตรวจที่โรงพยาบาลบางไทร พบเชื้อมีเอกสารยืนยัน ผู้ป่วยน้ำหนัก ๘๐ กิโลกรัมส่วนสูง ๑๖๐ เซนติเมตร โรคประจำตัวจิตเวชไม่มีประวัติแพ้ยา อาการปัจจุบันไม่ทราบ สะดวกเข้า Home Isolation ยังไม่ได้รับการติดต่อกลับจากทางโรงพยาบาล ประสานเข้ารับรักษา ที่โรงพยาบาลบางไทร ตั้งแต่วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ ญาติมีความกังวลใจ ต้องการขอรับยา และการช่วยเหลือในการรักษาโรคโควิด โครงการ Home Isolation จาก สปสช. เบอร์โทรติดต่อ ๐๘๙-๘๘๓๙๐๘๖ นางทองคำ/พี่สาว ที่อยู่ ๑๐ หมู่บ้านบัวชม หมู่ ๕ ตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐ เป็นผู้ป่วยจิตเวช ขาดยาจิตเวชแล้ว ๓ เดือน ปัจจุบันมีอาการคุ้มคลั่ง อาละวาด ญาติไม่สามารถเข้าดูแลหรือดูอาการได้ ไม่ยอมทานยาเลย

สรุปข้อเท็จจริงที่ทางโรงพยาบาลสามารถให้การดูแลช่วยเหลือบริการทางด้านทางการแพทย์ได้ มีดังนี้

รายงาน Case เริ่มเข้าการรักษาตามประวัติ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เข้ารับการรักษาในแผนกห้องฉุกเฉินด้วยอาการคุ้มคลั่ง ทำลายข้าวของ ญาติแจ้งเรื่องไปที่ศูนย์ดำรงธรรมของอำเภอบางไทร เจ้าหน้าที่ทางอำเภอส่งรถพยาบาลและนำตัวมาส่งโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลรับตัวรักษาพร้อมติดต่อประสานการส่งตัว รพ.ศรีธัญญา เพื่อการรักษาต่อทางจิตเวช ทางโรงพยาบาลศรีธัญญาให้ดำเนินการตรวจคัดกรองโควิด-๑๙ ด้วยวิธี RT-PCR ก่อนการส่งตัวเนื่องจากถ้ารับผู้ป่วยแล้วต้องให้ Admit ต่อที่โรงพยาบาล เบื้องต้นตรวจคัดกรองด้วยวิธี Antigen Test Kit (ATK) ผล Negative และ Swab ส่งตรวจ PCR ที่โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ ได้รับการตรวจเลือดทางห้องปฏิบัติการและ X-Ray ฆีตยา มีอาการสงบลง เนื่องจากต้องรอผล PCR จึงให้ญาติพากลับบ้านก่อน ถ้าได้ผลจะโทรแจ้งญาติเพื่อการส่งต่อรพ.ศรีธัญญาต่อไป วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ ได้รับผลแจ้งจาก โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผล RT-PCR ผล Detected การรักษาที่ทางโรงพยาบาลบางไทรได้ดำเนินการต่อมีดังนี้

- วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น. โทรแจ้งผลกับญาติเรื่องที่ไม่สามารถส่งต่อรพ.ศรีธัญญาได้เนื่องจากผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-๑๙ ต้องรอนกว่าจะครบระยะเวลาของการรักษาจึงจะดำเนินการเรื่องการส่งต่ออีกครั้ง และได้โทรแจ้งจนท.ทีมกู้ภัยที่ Contact Case เป็นกลุ่มเสี่ยงสูงให้การตรวจคัดกรองโควิด-๑๙ ต่อมาในเวลา ๑๔.๐๐ น. หลังจากให้แพทย์ดูผล X-Ray ผลเลือดและค่า V/S ของวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ ทางโรงพยาบาลบางไทรได้โทรแจ้งญาติอีกครั้งพร้อมอธิบายแนวทางการรักษาและให้ญาติเข้ามารับยาพร้อมอุปกรณ์ เพื่อเข้าระบบ Home Isolation พร้อมโทรประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ รพสต.โคกช้าง ในเวลา ๑๕.๐๐ น. เพื่อแจ้ง Case และให้ช่วยดูแลต่อในพื้นที่
- วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลบางไทรได้โทรติดตาม Case ต่อ แต่ญาติแจ้งว่าไม่สามารถเข้ามารับยาและอุปกรณ์ ตามที่แจ้งไว้ได้และไม่สามารถเข้าใกล้ผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยไม่ยอมทานยาและไม่ยอมให้ญาติเข้าใกล้ ได้แต่จัดเตรียมอาหารและนำไปวางไว้ให้ ญาติจึงไม่เข้ามารับอุปกรณ์และยา

- ตามที่ทางโรงพยาบาลได้แจ้งไว้ ทางโรงพยาบาลจึงไม่ได้โทรติดตามอาการต่อแต่ได้แจ้งญาติกรณีผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง หรือมีความผิดปกติมากขึ้นให้ญาติโทรกลับเบอร์ที่ติดต่ออยู่ดังกล่าว
๓. ไม่สามารถติดตามอาการผู้ป่วยได้เนื่องจากผู้ป่วยไม่ให้ญาติเข้าใกล้ และญาติเป็นกลุ่มเสี่ยงสูงต้องถูกกักตัวและรับการตรวจ ATK ตามระบบ โดย เจ้าหน้าที่ รพสต.โคกช้าง ผลตรวจญาติครั้งแรก ผล ATK Negative และถูกให้กักตัวตามระบบ ปัจจุบันได้รับการตรวจ ATK ครั้งที่ ๒ แล้ว ผล ATK Negative ตามกำหนดครบการกักตัวในวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
 ๔. การรักษาทางจิตเวช เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางไทร ได้ทำการประสานส่งต่อทางโรงพยาบาลศรีธัญญาแล้วได้รับการตอบกลับ ให้ผู้ป่วยรับการรักษา COVID-๑๙ จนครบระยะเวลาของการรักษา ก่อนจึงจะสามารถรับผู้ป่วยเข้าระบบได้ ให้ประสานแจ้งกลับมาอีกครั้งเมื่อครบระยะการรักษา การดูแลเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ รพสต.โคกช้าง ได้เข้าไปติดตามและโทรสอบถามญาติเป็นระยะ แต่ญาติมีความกังวลเนื่องจากไม่สามารถที่จะดูแลและติดตามอาการของผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยอยู่บ้านคนเดียว และบางครั้งผู้ป่วยอาละวาดคลุ้มคลั่ง ทางญาติได้แต่จัดหาอาหารให้กับผู้ป่วยโดยนำไปวางไว้ให้หน้าประตู

แนวทางแก้ไข

๑. โรงพยาบาลบางไทรติดตามโทรประเมินอาการของผู้ป่วยในปัจจุบันเพื่อประเมินและวางแนวทางในการดูแลผู้ป่วยต่อจนกว่าจะครบระยะเวลาของการรักษาโรคโควิด-๑๙ เนื่องจากไม่สามารถติดตามตามระบบ Home Isolation ได้ ญาติรับทราบและรอสอบถามญาติคนอื่นที่สามารถพาผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อได้ พร้อมรอประสานทีมจากอำเภอของศูนย์ดำรงธรรมและทีมกู้ภัย เพื่อนำตัวผู้ป่วยเข้ารับการรักษาต่อหลังจากครบระยะการรักษาของโรคโควิด แล้วร่วมกันวางแนวทางในการดูแลต่อไป
๒. ติดต่อประสานแนวทางการส่งต่อ Case กับทางโรงพยาบาลศรีธัญญาแล้ว ทางโรงพยาบาลศรีธัญญาแจ้งให้ดำเนินการตรวจ ATK หรือ RT-PCR อีกครั้งหลังครบระยะการรักษา ถ้าผล Negative ให้นำส่งเพื่อการรักษาทางจิตเวชต่อตามระบบได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในเรื่องของการรักษาของผู้ป่วยต่อไป

ลนพท จันทโชติ

(นางสาวจินตนา จันทโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้างานประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร

ทราบ

๑.๖ ✓

(นายปิยเมต เอี่ยมโอภาส)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

สำเนาฉบับ

อย ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๓๕๖

โรงพยาบาลบางไทร อ.บางไทร
จ.พระนครศรีอยุธยา อย ๑๓๑๙๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บันทึกข้อความรายงานชี้แจงข้อเท็จจริงแนวทางการให้บริการ จำนวน ๑ ฉบับ

อ้างถึงจากข้อร้องเรียนที่แจ้ง ทางเพจ face book งานประกันสุขภาพจังหวัดได้แจ้ง
รายละเอียด Case นายเกิดผล แก้วเกิด เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่ได้รับแจ้งนั้น ศูนย์รับ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางไทร ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ตามระบบของแนวทางการรับเรื่อง
ร้องเรียนและขอแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากหน่วยงานที่ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณาดำเนินการชี้แจงแนวทางดังกล่าวต่อกับทางระบบ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระดับจังหวัด เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายปิยเมต เอี่ยมโอภาส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

กลุ่มงานประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ ๓๐ ต่อ ๒๐๙

โทรสาร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ ๓๐ ต่อ ๑๐๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางไทร งานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ - ๓๐ ต่อ ๒๐๙

ที่ อย.๐๐๓๒.๓๐๑.๖/..... วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Case นายเกิดผล แก้วเกิด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ความเป็นมา

ตามที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์ Facebook เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๕ รายละเอียด เป็นผู้ป่วยเพศชาย อายุ ๔๗ ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ลงทะเบียนของจังหวัดหนองบัวลำพู หน่วยบริการประจำ รพ.ศรีบุญเรือง ที่อยู่ตามภูมิลำเนา ๒๐๖/๓๐๔ ต.บางบัวทอง อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๔:๑๐ น. ผู้ป่วยแจ้งมาด้วยอาการ อาเจียนรุนแรงเนื่องจากความดันสูง ความดันโลหิตที่วัดในขณะที่เข้ารับบริการ อยู่ในเกณฑ์ ไม่ใช่ค่าวิกฤต ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ให้รอรับการตรวจเนื่องจากแพทย์กำลังให้การรักษายาบาลคนไข้ที่มีอาการหอบเหนื่อยที่มาก่อน ๒ ราย ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในช่วงเวลาที่รอรับการรักษาก็ได้สอบถามเจ้าหน้าที่ว่ามีแพทย์ที่ท่านต้องรออีกนานไหม และได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่ว่ามีแพทย์คนเดียว กับประโยคที่แจ้งว่า “มีคนไข้ฉุกเฉิน หายใจไม่ออก ต้องรักษาก่อน...คุณยังหายใจได้ รอไปก่อน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในระบบบริการและนำไปโพสต์ลง Facebook ทำให้มีบุคคลจำนวนมากเข้ามาตอบและให้ข้อคิดเห็นอีกมากมายส่งความเสียหายต่อภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาล

สรุปข้อเท็จจริงที่ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการหลังจากได้รับแจ้งตามเหตุการณ์ มีดังนี้

๑. รายงานข้อความที่ผู้รับบริการโพสต์ทาง เว็บไซต์ ให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบและนำเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
 ๒. จัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อสืบข้อเท็จจริงเหตุการณ์และพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาระบบบริการของหน่วยงาน
- ประเด็นที่ได้จากการร้องเรียน
๑. ความไม่พึงพอใจต่อคำพูด การตอบข้อความของเจ้าหน้าที่
 ๒. การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบบริการ
 ๓. ระบบการคัดกรองอาการผู้ป่วยในช่วง นอกเวลาราชการ

ข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบบริการ

๑. เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนให้การดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยกิริยาสุภาพ และให้เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วยและญาติอยู่เสมอ
๒. จัดทำแผนพัฒนา โดยวางแผนจัดอบรมพฤติกรรมบริการและเทคนิคการสื่อสารเชิงบวก ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. เมื่อบุคลากรของหน่วยงานพบเห็นข้อความหรือโพสต์ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายให้กับหน่วยงาน ให้แจ้งหัวหน้างานรับทราบทันที ห้ามตอบข้อความใดๆหรือให้ความคิดเห็นใดๆในโพสต์นั้น
๔. เมื่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ พิจารณาถ้าเป็นความเสียหายในระดับ E ขึ้นไปต้องนำเรื่องเข้าในที่ประชุมเพื่อวางแผนแนวทางแก้ไขในเชิงระบบ แจ้งให้ งานใกล้เคียง

ประสานพูดคุยกับผู้เสียหาย เพื่อขอโทษและขอให้ลบโพสต์ที่ทำก่อให้เกิดความเสียหายต่อ
ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และแจ้งข้อมูลแนวทางแก้ไขการปรับปรุงบริการให้ผู้รับบริการรับทราบ
๕. หลังจากประชุมและสืบข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ในวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕
ช่วงเวลา ๑๖.๓๐ น. ทีมใกล้เคียงได้โทรศัพท์พูดคุยกับผู้รับบริการคุณเกิดผล แก้วเกิด แล้วได้รับ
แจ้งว่า ทางผู้รับบริการเข้าใจในระบบและความล่าช้าของการบริการ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจคือ
คำพูดของเจ้าหน้าที่เท่านั้น และยินดีลบโพสต์ดังกล่าวและจะลงข้อความที่ทางโรงพยาบาลได้โทร
มาขอโทษและมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในเรื่องของการรักษาของ

ผู้ป่วยต่อไป

จินตนา จันทโชติ

(นางสาวจินตนา จันทโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้างานประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร

- ทราบ

(นายปิยเมต เขียมโอภาส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร