



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลป่าตอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๗๖๓๔ ๒๖๓๓ ต่อ ๓๒๗

ที่ ภก ๐๐๓๓/ ๕๖๒

วันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลป่าตอง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าตอง

ตามหนังสือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ที่ ภก ๐๐๓๓/๓๐๗๓ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ แจ้งว่ามีผู้รับบริการร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าตอง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภายในวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ นั้น

ตามรายละเอียดตัวชี้วัดของแบบวัด MOIT ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในประเด็น ๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน ๒. การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม MOIT ๑๑ หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ในการนี้กลุ่มงานบริหารได้ดำเนินการและชี้แจงผลการสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลไปยังสำนักงานสาธารณสุขทราบแล้วตั้งแต่วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรังษิ เดสโร)

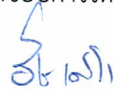
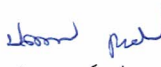
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายปรเมศวร์ รุ่งแสงอินทชัย)

ทันตแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าตอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลป่าตอง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลป่าตอง | |
|---|--|
| <p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลป่าตอง สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต วัน/เดือน/ปี วันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๕ หัวข้อ.....ขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลป่าตอง</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) บันทึกข้อความ ขออนุญาต เผยแพร่ ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน บนเว็บไซต์ รพ.ป่าตอง.</p> <p>Link ภายนอก..... หมายเหตุ.....</p> | |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางรังษี เดสโร) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๕</p> | <p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายปรเมศวร์ รุ่งแสงอินทัย) ตำแหน่งทันตแพทย์ชำนาญการ วันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๕</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อรักษา ทิมย์โกษา (นางสาวภรณ์ยา ทิมย์รักษา) ตำแหน่งเจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา วันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๕</p> | |



บันทึกข้อความ

| | |
|--------|--------------|
| เลขที่ | 22A3 |
| วันที่ | 29 ส.ย. 2565 |
| เวลา | 9.41 |

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต โทร. ๐ ๗๖๒๒ ๒๙๑๓. ต่อ ๑๔๒๐
 ที่ ภก. ๐๐๑๓๗/๓๐๗๓ วันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๕ กลุ่มงานการพยาบาล
 เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลป่าตอง
 เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลป่าตอง

| | |
|--------|-------------|
| เลขที่ | 599 |
| วันที่ | 30 มิ.ย. 65 |
| เวลา | 13.15 น. |

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ได้รับเรื่องร้องเรียนจากจังหวัดภูเก็ต หนังสือที่ ภก. ๐๐๑๓๗.๑/๑๓๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีผู้ร้องเรียน ได้ไปรับบริการที่โรงพยาบาลเพื่อเข้ารับการล้างบาดแผล ไปติดต่อดังกล่าว พบเจ้าหน้าที่พยาบาลแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพ และแจ้งว่าไม่รับล้างแผลหลังเวลา ๑๖.๐๐ น. ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการให้บริการ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ และแจ้งเวลาการเปิดปิดการให้บริการล้างบาดแผลด้วย รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ขอให้โรงพยาบาลป่าตอง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลเป็นประการใด แจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ภายในวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เพื่อรายงานให้จังหวัดภูเก็ต ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป ขอขอบคุณ

(Handwritten signature)

(นายสมสุข สัมพันธ์ระทีป)
 นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชศาสตร์สาธารณสุข) รักษาการแทน
 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าตอง
 เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานบริหารทั่วไป | <input checked="" type="checkbox"/> กลุ่มงานการพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานทันตกรรม | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานการแพทย์ | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและอรรถวิทย์ |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานโภชนาการ | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและทางเลือก |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานรังสีวิทยา | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานประกันสุขภาพ อุทกศาสตร์ และ สารสนเทศทางการแพทย์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

คำเน้นการ: HA

วันที่ 29 ส.ย. 2565

๖๔๖๗ ER
 คำนึงถึงแผนผังโรงพยาบาล
 แผนกเวชภัณฑ์ ๔/๗/๕

- ๓๓๓
 - 13 มิ.ย. ๖๕

๓๐/๖/๖๕

๓๐/๖/๖๕

๓๐/๖/๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลป่าตอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๗๖๓๔ ๒๖๓๓ ต่อ ๓๒๗

ที่ ภก.๐๐๓๓/รพ.๒/๑๗๐๙ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขี้แจ้งการให้บริการงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

ตามหนังสือที่ ภก.๐๐๓๓/๓๐๗๓ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลป่าตอง กรณีผู้ร้องเรียน ได้ไปรับบริการที่โรงพยาบาลป่าตอง เพื่อเข้ารับการรักษาบาดแผล ไปติดต่อห้องฉุกเฉิน พบเจ้าหน้าที่พยาบาลแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพ และแจ้งว่าไม่รับล้างแผลหลังเวลา ๑๖.๐๐ น. ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการให้บริการ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ และแจ้งเวลาการเปิดปิดการให้บริการล้างบาดแผลด้วย นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลป่าตอง ขอชี้แจงการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ดังนี้

ด้วยวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๒๓.๐๐ น. ผู้ป่วยชาย อายุ ๖๔ ปี ได้มาขอรับบริการล้างแผลที่ห้องฉุกเฉิน โดยมีนัดล้างแผลวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ จากโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต มีแผลถลอกที่หน้าท้องขนาด ๒ x ๒ ซม. รอบแผลไม่บวมแดง ล้างแผลให้พร้อมป้ายยาที่นำมาจากโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ตตามแผนการรักษา และออกใบนัดล้างแผล วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๐๐-๑๕.๐๐ น. ที่ห้องล้างแผล เจ้าหน้าที่ให้ใบนัดและอธิบายชี้แจงการมารับบริการที่ห้องล้างแผลที่เปิดให้บริการล้างแผลทุกวัน เวลา ๐๘.๐๐-๑๕.๐๐ น. แก่ผู้ป่วยและญาติรับทราบ ต่อมาวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๒๐.๓๐ น. ผู้ป่วยมาติดต่อบริเวณหน้าห้องฉุกเฉินเพื่อขอล้างแผล เจ้าหน้าที่ได้อธิบายและแจ้งให้ผู้ป่วยมาล้างแผลในวันรุ่งขึ้น เวลา ๐๘.๐๐-๑๕.๐๐ น. ที่ห้องล้างแผล เนื่องจากเป็นแผลเก่า ไม่ได้ฉุกเฉิน ตามใบนัดที่ให้ไว้ ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน มารอรับบริการอีกหลายราย ผู้ป่วยแจ้งว่าไม่สามารถมารับบริการล้างแผลตามเวลานัดได้เนื่องจากไม่สบาย เจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้ผู้ป่วยพบแพทย์เพื่อรับการรักษาอาการป่วย แต่ผู้ป่วยปฏิเสธการพบแพทย์ต้องการล้างแผลเท่านั้น หลังจากนั้นผู้ป่วยไม่พอใจเข้ามาโวยวายในห้องฉุกเฉิน ซึ่งเวลานั้นมีคนไข้ รอตรวจที่ห้องฉุกเฉินหลายราย เจ้าหน้าที่ได้อธิบายและพูดคุยกับผู้ป่วย และญาติอีกครั้ง และให้ไปยื่นบัตรเพื่อทำการล้างแผลให้ แต่ผู้ป่วยก็ปฏิเสธการล้างแผลและเดินออกไป

ซึ่งการให้บริการหลังจากห้องล้างแผลปิดให้บริการ (หลัง ๑๖.๓๐ น.) งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวชเปิดให้บริการเฉพาะกรณีผู้ป่วยที่มาล้างแผลครั้งแรกและกลุ่มนักเรียน ทุกคนจะได้รับการนัดเข้ารับบริการล้างแผลที่ห้องล้างแผลในวันถัดไป

จากเหตุการณ์ดังกล่าว กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลป่าตองได้เรียกบุคลากรดังกล่าวมาสอบถามถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และว่ากล่าวตักเตือนให้ปรับปรุงการพูดจา การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการต่อผู้ป่วย และได้ทำการภาคทัณฑ์ไว้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธนวรรณ พงศ์ศรี)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าตอง