



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โทร. ๐ ๓๙๓๐ ๘๐๒๘ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๑๒๔

วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว

ตามที่โรงพยาบาลแก่งหางแมว(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากคุณ พิชญา แพทย์รักษา เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ โดยได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับเรื่องการรักษาของ นางสาวปราณี สังฆเวช อายุ ๕๓ ปี เข้ารับบริการที่ห้องผู้ป่วยฉุกเฉินของโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ด้วยอาการได้รับอุบัติเหตุ แพทย์ได้ทำการรักษาและวินิจฉัยแล้ว จึงให้คนไข้อกลับบ้านได้โดยไม่ต้อง Admission Recard แต่ผู้ป่วยอาการไม่ดีขึ้นจึงต้องกลับเข้ามารักษาตัวอีกครั้งในวันเดียวกัน ส่งผลให้ญาติคนไข้ไม่พอใจในการ รักษาและวินิจฉัยของแพทย์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ใช้วาจาไม่สุภาพต่อผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้สอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น และได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว พร้อมทั้งได้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้กับผู้ร้องทุกข์ทราบผลการพิจารณาแก้ปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ พร้อมทั้งขออนุมัติเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมวและ ดิจิทัลประชาสัมพันธ์ ให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวอัษฎารัตน์ ทองศรี)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

รับทราบ/อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายอภิสิทธิ์ คุจวรรณ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว

-สำเนา-



**แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

โรงพยาบาลแก่งหางแมว อำเภอกง่างางแมว

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๖๐

วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณ พิชญา แพทย์รักษา

ตามที่โรงพยาบาลแก่งหางแมว(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับเรื่องการรักษาของนางสาวปราณี สังฆเวช อายุ ๕๓ ปี เข้ารับบริการที่ห้องผู้ป่วยฉุกเฉินของโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ด้วยอาการได้รับอุบัติเหตุ แพทย์ได้ทำการรักษาและวินิจฉัยแล้ว จึงให้คนไข้กลับบ้านได้โดยไม่ต้อง Admission Recard แต่ผู้ป่วยอาการไม่ดีขึ้นจึงต้องกลับเข้ามารักษาตัวอีกครั้งในวันเดียวกัน ส่งผลให้ญาติคนไข้ไม่พอใจในการรักษาและวินิจฉัยของแพทย์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ใช้วาจาไม่สุภาพต่อผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลแก่งหางแมว ขอแจ้งผลการดำเนินการจัดการโดยคณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้สอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ญาติของผู้ป่วยได้เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการรักษา และมีได้แนะนำการปฏิบัติตัวในระหว่างการรักษาที่ได้รับอาการบาดเจ็บซึ่งอาจเป็นการเข้าใจผิดเคลื่อนในการรับหรือให้ข้อมูลระหว่างคนผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความผิดพลาด โดยทางโรงพยาบาลพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขการรักษาให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น และในกรณีที่เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ ทางคณะกรรมการฯได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว เจ้าหน้าที่ได้กระทำการดังกล่าวจริง คณะกรรมการฯเห็นว่าเป็นการกระทำที่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น จึงให้เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวเข้ารับการอบรมการให้บริการผู้ป่วยและผู้มารับบริการ โดยปรับปรุงในเรื่องของการใช้วาจาที่สุภาพ เหมาะสมกับผู้ป่วยและผู้มารับบริการ และควบคุมอารมณ์ในการให้บริการและใช้กริยาท่าทางที่เหมาะสม ทั้งนี้ ทางโรงพยาบาลขอขอบคุณท่านที่ได้แสดงความคิดเห็นเพื่อทางโรงพยาบาลจะได้นำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิสิทธิ์ คุจรธรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

โทร. ๐ ๓๙๓๐ ๘๐๒๘-๙ ต่อ ๑๐๓,๑๐๔

โทรสาร ๐ ๓๙๓๐ ๘๐๒๘-๙ ต่อ ๑๐๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมว  
ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งหางแมว  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมว	
ชื่อหน่วยงาน:งานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี: ๒๑ มกราคม ๒๕๖๕ หัวข้อ: ข้อมูลเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ ๑.รายงานผลการดำเนินงานการเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ Link ภายนอก:ไม่มี หมายเหตุ:ไม่มี	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b> สุรัสวดี คุ่มตระกูล (นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๑ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b> ชญาวรัตน์ ทองศรี (นางสาวชญาวรัตน์ ทองศรี) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๑ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b> สุรัสวดี คุ่มตระกูล (นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๑ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕	