

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลกุเพีย

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลกุเพีย ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบการร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกุเพีย มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลภูเพียง ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - สิงหาคม ๒๕๖๙)

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน ๑ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

จากกรณีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์แสดงความไม่พอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลภูเพียงทางโรงพยาบาลภูเพียงจึงได้ชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย และแนวทางในการปฏิบัติเบื้องต้น ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ผู้ร้องเรียน ระบุเพียงชื่อ ไม่ไ้ระบุที่อยู่ หรือเบอร์โทรติดต่อกลับ จึงทำให้การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากหาผู้ร้องเรียนไม่พบ

แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุง
๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ใหญ่แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

โรงพยาบาลภูเพียง

ชี้แจงกรณีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลภูเพียง

กรณีโพสต์เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2569

โรงพยาบาลภูเพียง ขอชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยตามลำดับเวลา ดังนี้

โพสต์ข้อความจากผู้ใช้เฟซบุ๊ก

13 ชม. · 🌐

ถ้าใครป่วยตอนนี้ไม่ต้องไปโรงพยาบาลภูเพียงเดี๋ยวมียาอีกคนและเพิ่งเห็นประเทียใหม่จะมีอะไรก็ได้บ้าง

👍 31 💬 14 🔄 📌 🗨️ 🙄 🙏

👤 ข้อมูลอาการผู้ป่วย

อาการคันตามตัวมา 2 วัน

ไทม์ไลน์การให้บริการ (วันที่ 16 สิงหาคม 2569)

17.11 น.

เปิดบัตรรับบริการ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการเปิดบัตรรับบริการตามลำดับคิว

17.15 น.

ซักประวัติและประเมินอาการ

พยาบาลซักประวัติและประเมินอาการเบื้องต้น
อาการ : คันตามตัวมา 2 วัน
จัดประเภทผู้ป่วยเป็นประเภทที่ 5 (ผู้ป่วยทั่วไป ไม่เร่งด่วน)
ตามเกณฑ์การคัดแยก
โดยสามารถรอรับการตรวจรักษาได้ภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง

17.50 น.

ผู้ป่วยและญาติแจ้งความประสงค์

ไม่ขอตรวจรักษาต่อ
เนื่องจากไม่ประสงค์รอคอย

🕒

รวมระยะเวลาารอคอยทั้งหมด 39 นาที

(รวมระยะเวลาตั้งแต่เปิดบัตรรับบริการจนถึงการแจ้งไม่ประสงค์จะรักษา)

ข้อชี้แจงเพิ่มเติม

- โรงพยาบาลภูเพียงให้บริการตามมาตรฐานการคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉิน (Triage) อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วนที่สุด
- กรณีนี้ผู้ป่วยถูกจัดอยู่ในกลุ่มผู้ป่วยทั่วไป ไม่เร่งด่วน (ประเภทที่ 5) ซึ่งสามารถรับการตรวจรักษาได้ภายใน 2 ชั่วโมงตามเกณฑ์
- โรงพยาบาลขออภัยในความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้น และขอยืนยันว่าเรามุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกท่านเสมอ



โรงพยาบาลภูเพียง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความเข้าใจและไว้วางใจในบริการของเรา

“ดูแลด้วยใจ ห่วงใยคุณญาติมิตร”

การคัดแยกผู้ป่วยในห้องฉุกเฉิน

5 ระดับ (MOPH ED TRIAGE)

การคัดแยกผู้ป่วย (Triage) คือ การประเมินความรุนแรงของอาการและความเสี่ยงต่อชีวิต เพื่อจัดลำดับการรักษา ให้ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตอย่างรวดเร็วและเหมาะสมที่สุด

ระดับ

สี

ความหมาย

ตัวอย่างอาการ/ภาวะ

ระยะเวลาารอคอย (ขึ้นอยู่กับความรุนแรง)

1
(Level 1)

แดง

Resuscitation
(ฉุกเฉินวิกฤต)
ภาวะคุกคามต่อชีวิต
ต้องช่วยเหลือทันที

- หัวใจหยุดเต้น
- หยุดหายใจ/หายใจล้มเหลว
- ไม่รู้สึกตัว/หมดสติ
- ภาวะช็อก
- บาดเจ็บรุนแรง กระดูกหักใหญ่หลายข้อ การหายใจลำบากหรือเวียนศีรษะ
- อุบัติเหตุ/ภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

ทันที (Immediately)

2
(Level 2)

ชมพู

Emergency
(ฉุกเฉินรุนแรง)
มีความเสี่ยงต่อชีวิตหรือภาวะแทรกซ้อนอาจอันตรายรุนแรง

- เจ็บหน้าอก/หลัง/แขน/ขาอย่างเฉียบพลัน
- อาเจียนมาก/ถ่ายเหลวรุนแรง
- ซึม สับสน
- อ่อนแรงหรือครึ่งซีก สงสัย Stroke
- ปวดรุนแรงมาก
- สัญญาณชีพผิดปกติ/อยู่ในภาวะอันตราย

ภายใน 10 นาที

3
(Level 3)

เหลือง

Urgency
(ฉุกเฉินเร่งด่วน)
อาการรุนแรงปานกลาง
อาจไม่คุกคามต่อชีวิตแต่หากปล่อยทิ้งไว้จะเกิดภาวะแทรกซ้อนได้
มักต้องใช้เวลาในการรักษา

- ปวดท้องรุนแรง/สงสัยภาวะฉุกเฉินทางช่องท้อง
- อาเจียนมาก/ถ่ายเหลวรุนแรง
- เลือด/ปัสสาวะหรืออุจจาระปนเลือด
- แผลลึกลึก/บาดแผลลึก
- แผลไฟไหม้/น้ำร้อนลวก
- ต้องตรวจเอกซเรย์ หรือถ่ายภาพเอ็กซเรย์

ภายใน 30 นาที

4
(Level 4)

เขียว

Semi-urgency
(ฉุกเฉินไม่รุนแรง)
อาการไม่รุนแรง
มีความเสี่ยงต่อการดูแลล่าช้า
สามารถรอได้

- แผลเล็กน้อย
- ปวดศีรษะ/ปวดเมื่อยทั่วไป
- เจ็บป่วยทั่วไป อาการคงที่
- ต้องใช้เวลาในการดูแลเล็กน้อย (โดยประมาณ 1 ชั่วโมง)

ภายใน 60 นาที

5
(Level 5)

ฟ้า

Non-urgency
(ไม่ฉุกเฉิน/ผู้ป่วยทั่วไป)
ไม่มีภาวะฉุกเฉิน
สามารถรอรับบริการได้

- บาดเจ็บเล็กน้อย
- การตรวจ/เปลี่ยนผ้าพันแผล
- อาการคงที่/ไม่รุนแรงไม่จำเป็นต้องรีบรับบริการ
- ไม่มีภาวะที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลฉุกเฉิน

ภายใน 120 นาที

หลักการสำคัญของการคัดแยก

- ประเมินอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
- ตรวจสัญญาณชีพ อาการสำคัญ
- จัดลำดับความรุนแรง ไม่ใช้ตามลำดับการมาถึง
- ผู้รับบริการทุกคนได้รับการประเมิน
- สื่อสารและอธิบายแก่ผู้ป่วย/ญาติ
- แจ้งความล่าช้าและขอความเข้าใจ
- เฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลง
- มีการประเมินซ้ำเมื่ออาการเปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ

การรอคอย ไม่ใช่หมายความว่าผู้ป่วยไม่สนใจ แต่เป็นการจัดลำดับความเร่งด่วนที่สุด เพื่อให้ทุกคนปลอดภัยที่สุด

“คนที่อาการหนักกว่า
อาจได้รับการตรวจก่อน
แต่จะได้ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง”

เจ็บป่วยฉุกเฉิน โทร. 1669

เมื่อมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน

- เตรียมบัตรประชาชน
- เตรียมบัตรประกันสุขภาพ
- นำบัตรคิว/ใบส่งตัว
- นำเอกสารผลการตรวจ
- นำยา/เวชภัณฑ์
- นำเงินค่ารักษา
- นำบัตรคิว/ใบส่งตัว
- นำบัตรคิว/ใบส่งตัว

ติดต่อสอบถาม : แผนกการพยาบาลผู้ป่วยใน/ห้องฉุกเฉิน การตรวจสุขภาพ (MOPH ED Triage)

หน้า 1/1 - พฤษภาคม 2567

ลงชื่อ..... ผู้รายงาน

(นายดลฤทธิ เรืองรินทร์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ