



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร โทร. ๑๒๒๙

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๓๓ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOTH ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ด้วยตนเองต่อคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒.๒ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ผ่านระบบรับข้อร้องเรียนหน่วยงานรัฐอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง

การดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกำแพงเพชร (ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

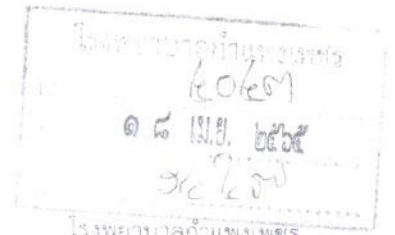
(นายชัยณรงค์ พุทธิรักษา)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

ทราบ / อนุญาต

(นายสุรชัย แก้วหิรัญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร



อำเภอเมืองฯ จังหวัดกำแพงเพชร

วันที่ 12 เมษายน 2565

เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมและคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลกำแพงเพชร

เรียน [REDACTED] ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร
 [REDACTED] รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
 [REDACTED] หัวหน้าตึก 11 อายุรกรรมชาย
 สำเนา [REDACTED] แพทย์เจ้าของไข้

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงเพชร

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิดยังไม่คลี่คลาย และการร้องเรียนคุณภาพการให้บริการต่อหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบ่อยครั้งไม่ได้ผลตอบรับที่พึงพอใจ และไม่ได้นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างแท้จริง จึงขอทำคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรมายังผู้เกี่ยวข้องข้างต้นให้รับทราบ และขอขอบพระคุณที่ทุกท่านได้เกียรติพิจารณาข้อร้องเรียนนี้ด้วยความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ข้อเท็จจริง ตามที่ได้พาผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้สูงอายุและบุคคลในครอบครัวเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลกำแพงเพชร เมื่อเช้ามืดวันที่ 10 เมษายน 2565 ณ ห้องผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมชาย ชั้น 1 ตึกพิเศษ 8 ชั้น และได้รับการอภิบาลจากเจ้าหน้าที่พยาบาลจนอาการดีขึ้น ออกจากห้องผู้ป่วยวิกฤต เข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิขั้นพื้นฐานต่อ ณ ตึกอายุรกรรมชาย ชั้น 1 ตึก 11 ในช่วงบ่ายของวันที่ 11 เมษายน 2565 เข็มใช้ผู้ป่วยในเวลาหลัง 18.00 น. ผู้ป่วยมีอาการเจ็บปวดบริเวณข้อปลั้วสะโพก ผู้ร้องเรียนจึงขอให้ทางเจ้าหน้าที่พยาบาลทำการตรวจสอบ ซึ่แจ้งสาเหตุ ขั้นตอนการรักษาและบรรเทาความเจ็บปวดของผู้ป่วยเบื้องต้น อันเป็นสิทธิของผู้ป่วยที่จะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริง และเพียงพอเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การรักษาด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ง่าย แต่เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ดูแล (ภายหลังทราบชื่อ [REDACTED]) ใช้เสียงดัง ตะคอกใส่ผู้ป่วย และใช้น้ำเสียน้ำลูมาฟ และไม่เป็นมิตรต่อผู้ป่วยและญาติ ซึ่งไม่ได้อธิบายขั้นตอนการรักษา วิธีการรักษา รวมถึงข้อดีข้อเสียของการรักษา อาการเจ็บปวดที่ผู้ป่วยจะพึงมีด้วยวิธีการรักษาดังกล่าว เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยรับทราบด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย สุภาพและอ่อนโยน ซึ่งผู้ให้บริการพยาบาลสามารถกระทำได้ตามหลักวิชาชีพการพยาบาลและหลักคุณธรรมจริยธรรม แต่ไม่พึงกระทำ นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลเวรในวันดังกล่าวอีกหลายวัน ก็มีพฤติกรรมเป็นลักษณะเดียวกันอันสะท้อนถึงการ

รักษามาตรฐานในการให้บริการพยาบาลของโรงพยาบาลที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่บุคลากรคาดหวังจากผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตที่โรงพยาบาลคัดเลือกให้มาเป็นบุคลากรและผู้ให้บริการด้านพยาบาลของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลชั้นนำของจังหวัด (ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมทางโรงพยาบาลฯ สามารถเปิดดูกล้องวงจรปิดที่บันทึกภาพและเสียงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล เพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน) จึงขอร้องเรียน แสดงข้อเท็จจริง ความคิดเห็นอย่างเป็นธรรมและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เรื่องละเมิดและโต้แย้งสิทธิของผู้ป่วย

(ก) ผู้ร้องเรียนในฐานะบุตร และผู้มีส่วนได้เสีย ได้สอบถามชื่อเจ้าหน้าที่พยาบาลวิชาชีพที่ทำการรักษาพยาบาล (ภายหลังทราบชื่อ ██████████ แต่เจ้าหน้าที่แจ้งเพียงชื่อตัว ██████████) ที่ไม่แจ้งชื่อสกุลและประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ อันเป็นการละเมิดสิทธิอันชอบธรรมที่ผู้ป่วยจะพึงได้รับเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ทั้งนี้เนื่องจากในสถานพยาบาลมีผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพผู้ หนึ่ง หลายสาขาปฏิบัติงานรวมกันในการช่วยเหลือผู้ป่วย ดังนั้น ผู้ป่วยและหรือญาติผู้ป่วยซึ่งมีส่วนได้เสียโดยตรง มีสิทธิสอบถามข้อมูลชื่อ ชื่อสกุล และวิชาชีพของผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการหรือเลือกไม่รับบริการ หรือขอเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่ไม่มีคุณภาพเพียงพอ หรือหย่อนประสิทธิภาพ หรือด้อยคุณภาพและคุณธรรมได้ ผู้ร้องเรียนพยายามสอบถามชื่อสกุลและประเภทวิชาชีพ ถึง 3 ครั้ง แต่ก็ไม่ได้รับการปฏิเสธ โดยอ้างว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการพยาบาลอย่างครบถ้วนและเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องแจ้งชื่อสกุล และประเภทวิชาชีพใดๆ อีก

(ข) ผู้ร้องเรียน พยายามสอบถามชื่อ ชื่อสกุล ของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น (ซึ่งภายหลังทราบชื่อ ██████████ จากเจ้าหน้าที่พยาบาลท่านอื่น (เข้าใจว่าเป็นพนักงานช่วยเหลือคนไข้ แต่งกายด้วยชุดสีเขียว และมีกริยามารยาทที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้ป่วยและญาติ) แต่ก็ได้รับการปฏิเสธ และได้แจ้งสิทธิของผู้ป่วย โดยแจ้งว่าให้สอบถามกับเจ้าหน้าที่พยาบาลท่านดังกล่าวเอง แต่จะไม่เปิดเผยชื่อ ชื่อสกุลของพยาบาลคนดังกล่าวเด็ดขาด

(ค) ผู้ร้องเรียน สอบถามรายชื่อผู้ให้บริการพยาบาลทั้งหมด จากเจ้าหน้าที่พยาบาลท่านอื่น (สวมชุดสีขาว) ว่ามีปรากฏอยู่ที่ใดของตึกอายุรกรรมชาย ตึก 11 ชั้น 1 หรือไม่ แต่ได้รับการปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่พยาบาลคนดังกล่าวว่าไม่มีรายชื่อ และไม่ทราบว่ามีปรากฏไว้ที่ใดบ้าง ซึ่งเป็นการบิดเบือนข้อเท็จจริงที่ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย ตามที่สภาผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ และกระทรวงสาธารณสุข ได้ร่วมกันประกาศไว้แก่ประชาชน ซึ่งผู้ร้องเรียนมาทราบภายหลังว่ามีรายชื่อผู้ให้บริการพยาบาลทั้งหมดบริเวณด้านหน้าทางเข้า ตึก 11 ชั้น 1

(ง) ภายหลังผู้ร้องเรียน แสดงความไม่พอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พยาบาลหลายๆ ท่าน บรกกฏว่ามีเจ้าหน้าที่พยาบาลอาวุโส แสดงตัวและแนะนำตัวเองว่าชื่อ ██████████ อย่างเป็นทางการพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของพยาบาล ทุกชั้น ทุกตึก ในโรงพยาบาลในวันดังกล่าว ได้เข้ามาเยี่ยมอาการของผู้ป่วย และแจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล และจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่พยาบาลปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและใช้ภาษาที่สุภาพอ่อนโยนกับผู้ป่วย ซึ่งขณะนั้นผู้ร้องเรียน ยังไม่ได้ร้องเรียนใดๆ ผ่านหน่วยงานรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ จึงเป็นการผิดวิสัยของบุคลากร และอาจทำให้ข้อร้องเรียนของผู้ป่วยและผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ปัญหาอย่างแท้จริงจากผู้มีอำนาจพิจารณาข้อร้องเรียนโดยตรง อีกทั้งเจ้าหน้าที่พยาบาลอาวุโสท่านนั้นยังมีทัศนคติต่อผู้ประกอบ

วิชาชีพการพยาบาลด้วยตนเอง (คนละแผนก คนละตึก) ในแง่ลบ และไม่สมควรเปิดเผยข้อเท็จจริง (ที่ย้ำแยะ) ภายในหน่วยงานที่ตนเองสังกัดให้ผู้ป่วยและผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยคนอื่นๆ รับผิดชอบต่อความล้มเหลวในการบริหารจัดการ และไม่ได้มุ่งเน้นที่จะให้บริการสาธารณสุข อันเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดสรรให้แก่ประชาชนตามสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการแห่งรัฐ

ข้อร้องเรียน : การกระทำดังกล่าวของผู้ให้บริการด้านพยาบาลตามที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการละเมิดสิทธิและได้แย้งสิทธิอันชอบธรรมของผู้ป่วย ปกปิดข้อมูล บิดเบือน ซ่อนเร้น หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด แก่ผู้ป่วยและหรือญาติผู้ป่วย ทั้งนี้เกิดจาก ผู้ให้บริการไม่มีคุณภาพและคุณธรรมเพียงพอ ในขณะที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาล หรือลดหย่อนความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิของผู้ป่วยอย่างแท้จริง

ข้อพิจารณา : ผู้ร้องเรียน ขอให้หัวหน้าตึกอายุรกรรมชาย ตึก 11 ร้องผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล และผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีกรกระทำตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้าง ให้ทำการว่ากล่าวตักเตือน ติดตามพฤติกรรม และจัดให้มีการทบทวนสิทธิของผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย แก่เจ้าหน้าที่พยาบาลท่านดังกล่าว และผู้ให้บริการพยาบาลท่านอื่นๆ ในตึกอายุรกรรมชาย ตึก 11 ชั้น 1 อย่างเข้มงวด เพื่อให้เกิดความสำนึกและตระหนักในหน้าที่ของวิชาชีพการพยาบาลอย่างสูงสุด ทั้งนี้ ให้มีการลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และสำเนาถึงผู้ร้องเรียนด้วยจำนวน 1 ฉบับ เพื่ออุทธรณ์เรื่องร้องเรียนภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนี้

ข้อเสนอแนะ

1. บริเวณสถานที่ให้บริการวิชาชีพด้านสุขภาพทุกสถานที่ของโรงพยาบาล ควรเปิดเผยประกาศสิทธิของผู้ป่วย ด้วยขนาดตัวอักษรที่เหมาะสม ให้ผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยเห็นได้ชัดเจน อันเป็นการรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานในความปลอดภัยด้านชีวิต ไม่ใช่จุดใดจุดหนึ่งของโรงพยาบาล หรือจุดที่ผู้ป่วยและหรือญาติของผู้ป่วยไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
2. โรงพยาบาล ควรจัดให้มีการแสดงชื่อ ชื่อสกุล และวิชาชีพของผู้ให้บริการด้านสุขภาพของบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการนั้นๆ พร้อมทั้งแสดงรูปถ่ายปัจจุบันของผู้ให้บริการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยเข้าถึงและรับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย
3. ผู้ให้บริการพยาบาล ควรสวมเครื่องแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด ติดป้ายแสดงชื่อ ชื่อสกุลและวิชาชีพ ซึ่งผู้รับบริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ป่วย และหรือ ญาติของผู้ป่วยสามารถตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการ หรือ เลือกไม่รับบริการ หรือ ขอเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ หรือคุณธรรมเพียงพอ หรือหย่อนประสิทธิภาพ หรือด้อยคุณภาพทางวิชาชีพและจริยธรรม นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐโดยภาคประชาชน ในข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาลฯ ในเรื่องบุคลากร ในกรณีที่มีการแอบอ้างนำเครื่องแบบของผู้ประกอบวิชาชีพมาสวมใส่โดยเจตนาไม่ได้สิทธิและเจตนาทำให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยเข้าใจผิดว่าเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพจริง ซึ่งผู้ป่วย หรือญาติของผู้ป่วย สามารถเทียบเคียงกับรายชื่อผู้ให้บริการพยาบาล ตามข้อ 2. ได้ นอกจากนี้ เครื่องแต่งกายของผู้ให้บริการด้านสุขภาพที่ผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยพิจารณาแล้วเห็นว่าสกปรก หรือไม่ได้รับความเอาใจใส่ที่ดีของผู้ให้บริการเอง ยังมีส่วนในการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย เนื่องจากไม่มั่นใจใน

ความรู้ความสามารถและการปฏิบัติตนของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งแสดงออกมาให้เห็นผ่านทางเครื่องแต่งกายหรือเครื่องแบบที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

4. ผู้ให้บริการพยาบาลเด็ก 11 ชั้น 1 ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ละเลย หรือประมาทไม่ให้ความสำคัญเรื่องสิทธิของผู้ป่วยอย่างแท้จริง ผู้บริหาร และหน่วยงานด้านการบริหารวิชาชีพการพยาบาลของโรงพยาบาล ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ความเข้าใจ เรื่องสิทธิของผู้ป่วยแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกสาขาอาชีพ เพื่อให้สามารถนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ประชาชนคาดหวังอย่างเต็มที่ว่าจะงบประมาณแผ่นดินที่เก็บมาจากภาษีอากร จะถูกใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่ใช่เพียงการเข้าอบรม ท่องจำ ทำข้อสอบและมอบใบวุฒิบัตร แต่ผู้ให้บริการสุขภาพไม่ได้เข้าใจ และเข้าถึงอย่างแท้จริง นำไปสู่การเป็นผู้ให้บริการวิชาชีพพยาบาลที่ด้อยคุณภาพ ละเลยสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ แต่ปฏิบัติงานบนความปลอดภัยสูงสุดในชีวิตของประชาชนผู้เป็นเจ้าของเงินภาษีอากร

2. มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้บริการพยาบาล

วิชาชีพพยาบาล ถือเอาคุณธรรมและจริยธรรม เป็นรากฐานที่สำคัญของวิชาชีพ ทั้งได้บรรจุเอาเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหนึ่งในหลักสูตรวิชาชีพการพยาบาล ที่ผู้ให้บริการพยาบาลต้องผ่านหลักสูตรภาคบังคับนี้ แต่อย่างไรก็ดี คุณธรรมและจริยธรรมเป็นเพียงเรื่องของนามธรรม ที่ไม่ใช่ว่าผู้ให้บริการพยาบาลทุกคนจะเข้าถึงได้อย่างอ่องแท้ หากแต่เป็นเรื่องที่พบเห็นได้เฉพาะของบุคคลที่มีการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวที่ปลูกฝังค่านิยมในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ มีสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย และสถานประกอบการงาน อันสนับสนุนและส่งเสริมให้สภาพจิตใจของผู้ให้บริการพยาบาล เป็นผู้ให้ สุภาพ อ่อนโยน โอบอ้อมอารี และเห็นใจเพื่อนมนุษย์ โดยไม่เลือกปฏิบัติในความแตกต่างใดๆ

ตามที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า ผู้ให้บริการพยาบาลของโรงพยาบาลกำแพงเพชร ถูกร้องเรียนเรื่องคุณภาพหรือพฤติกรรมในการให้บริการเป็นจำนวนมากและเป็นอันดับแรกๆ ของโรงพยาบาลกำแพงเพชร และหนึ่งในเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏมากที่สุดบนสื่อ Social Media ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ผู้เข้ารับบริการต่างได้แสดงให้ปรากฏต่อสื่อสาธารณะ ก็คือ “คุณธรรมและจริยธรรม” ของผู้ให้บริการพยาบาล การปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยเสมือนมิใช่เป็นเพื่อนมนุษย์ อันเป็นการขัดต่อหลักวิชาชีพและจริยธรรมของการพยาบาล ซึ่งเรื่องนี้อดีตผู้บริหารโรงพยาบาลกำแพงเพชร¹ ก็เคยยอมรับและพยายามแก้ปัญหามาโดยตลอด ปัจจุบัน ข้อร้องเรียนก็ไม่ได้ลดน้อยลง หากแต่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จากรุ่นสู่รุ่น เป็นความล้มเหลวอย่างที่สุดด้านการบริหารจัดการกิจการพยาบาลของโรงพยาบาลกำแพงเพชร

ผู้ร้องเรียนมีโอกาสได้อ่านวารสารโรงพยาบาลกำแพงเพชร ปีที่ 25 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2564) หน้า 47-48 ในเรื่องกรณีศึกษา และปัญหาการพยาบาลที่สำคัญ ปัญหาที่ 5 : ญาติและครอบครัววิตกกังวลเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ซึ่งเป็นกรณีตัวอย่างที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้การพยาบาลของโรงพยาบาลกำแพงเพชรเป็นอย่างดี

¹ <https://www.bfocus.org/content/2019/05/162330> ผู้พิมพ์ “บัตรทอง” คือลูกพี่คนดี “ผู้ดูแล” ที่คนดีควรทำแบบเพชร จด: วิจารณ์เรื่องเรียน

กิจกรรมการพยาบาล

1. สร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย และญาติด้วยรายการเพื่อนออนไลน์ ที่ใช้ในแอปพลิเคชัน Line และไลน์เอกสารให้ศึกษานำ เกี่ยวกับการประเมินภาวะ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่อาจรบกวนการวินิจฉัย การตรวจและผลการรักษา
2. ให้อาสาสมัครช่วยส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง
3. แจ้งอาการผู้ป่วยให้ทราบและการนอนคว่ำราบ คอหรือขาตาม ข้อต่อต่างๆ ให้ผู้ป่วยนอนตามเตียง
4. ประเมินความรู้สึกกังวลและหาวิธีการที่แสดงออกของญาติต่อครอบครัว ให้คำแนะนำผู้ป่วยพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ระนาบความรู้สึกทางอารมณ์กับญาติและปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองต่อความ เหนื่อยล้า
5. ให้อาสาสมัครสนับสนุนและส่งเสริมให้ญาติและครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย
6. ให้อาสาสมัครและอาสาสมัครในการดูแลผู้ป่วยที่บ้านเพื่อส่งเสริมการประคับประคองดูแลตนเองในกรณีมีผู้ป่วย
7. การสนับสนุนและช่วยเหลือในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

การประเมินผล

1. มีผู้ป่วยและญาติที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมให้คำแนะนำแก่ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง
2. ผู้ป่วยและญาติหลายรายที่มีส่วนร่วมใน

กิจกรรมพยาบาล และการประเมินผลดังกล่าวข้างต้น หากผู้ให้บริการพยาบาลตระหนัก และนำมาใช้กับผู้ป่วยทุกประเภทของโรงพยาบาล จะเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ที่ขับเคลื่อนด้วยคุณภาพ และคุณธรรม นำเสียดายที่เป็นเพียงข้อความตามตัวหนังสือที่ผู้เขียนได้เขียนขึ้นตามหลักวิชาการ แต่ไม่ได้นำมาใช้ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียน หากมีการประเมินผลโดยผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วย คงต้องถือว่าต่ำว่าเกณฑ์อยู่มาก และต้องมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

อนึ่ง ผู้ร้องเรียน เป็นผู้สนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์และการสาธารณสุขเพื่อผู้ป่วยยากไร้และอนาถาอย่างต่อเนื่องมิได้ขาด และขอยืนยันว่า มิได้มีอคติต่อผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีบุคคลในครอบครัวญาติพี่น้อง รวมถึงเพื่อนพ้องรุ่นเดียวกัน รุ่นน้องและรุ่นพี่ ต่างก็เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านสุขภาพ บุคลากรทางการแพทย์ การสาธารณสุข และการพยาบาลอยู่ในโรงพยาบาลชั้นนำระดับจังหวัด ระดับศูนย์ ระดับภาค ระดับประเทศ และต่างประเทศเป็นจำนวนมาก และผู้ร้องเรียนเองก็เคยเข้ารับบริการทางด้านสุขภาพตั้งแต่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจนถึงโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนชั้นนำระดับประเทศ แต่ก็ยังไม่เคยพบเห็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกซึ่งคุณธรรมแห่งวิชาชีพที่ต่างพร้อยเฉกเช่นที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลกำแพงเพชรแต่อย่างใด

เราไม่อยากจะเห็น “โรงพยาบาล เป็น โรงฆ่าสัตว์” เพราะโรงฆ่าสัตว์ ไม่จำเป็นต้องมีผู้ประกอบวิชาชีพที่มีคุณธรรมจริยธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล หัวหน้าตึก หัวหน้างาน ควรให้ความสำคัญกับและจัดให้ผู้ใช้บริการสุขภาพทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพการพยาบาล ตระหนักถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ และสำนึกในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งรักษาความ “มีเมตตากรุณา” ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ “พยาบาล” ตามที่ได้บัญญัติตนก่อนเข้ารับการศึกษา หลังสำเร็จการศึกษา และก่อนเข้ารับหน้าที่และประกอบวิชาชีพพยาบาล อย่

ให้ความเคยชินหรือพฤติกรรมส่วนตนอันไม่พึงพบเห็น และไม่พึงปรารถนาแก่ปวงชนทั่วไป ทำให้เกียรติและศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพพยาบาลส่วนรวมของโรงพยาบาลเสื่อมเสียไป

2. ผู้บริหารโรงพยาบาล หัวหน้าตึก หัวหน้างาน ควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยใช้หลักคุณธรรม และจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาลเป็นตัวขับเคลื่อน ผู้ร้องเรียนเชื่อในทฤษฎีกฎแห่งแรงดึงดูด (Law of Attraction) ซึ่งเป็นศาสตร์ทางจิตวิทยา ที่อยู่คู่กับมวลมนุษย์มากกว่า 1,000 ปีแล้ว “คนประเภทเดียวกันจะอยู่ด้วยกัน คนที่มีความคิด และเป็นอย่างเดียวกันจะรวมตัวกัน และเราคือค่าเฉลี่ยของคนรอบตัว” จึงทำให้อดคิดไม่ได้ว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ทำงานด้วยกันในสถานที่เดียวกัน และแสดงพฤติกรรมอันไม่พึงปรารถนาต่อคนทั่วไป แท้จริงแล้วก็คือ คนประเภทที่เสื่อมคุณธรรมและจริยธรรมแบบเดียวกัน ปรากฏให้เห็นเป็นภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบวิชาชีพสุขภาพ แต่จิตใจ ชุนดำและโสโครก เป็นเรื่องที่ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ

3. เคยปรากฏตามสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ เรื่อง การพุดจาตี เอาใจใส่ มีเมตตากรุณา ให้ความสำคัญกับต้นไม้ ดอกไม้เสมือนบุคคลในครอบครัว มีผลต่อการเติบโตและคุณภาพของดอกผล เฉกเช่นเดียวกับการปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเอง ด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยน เข้าอกเข้าใจ มีความเมตตากรุณาปราณีเหมือนบุคคลในครอบครัวอันเป็นที่รัก จะทำให้ชีวิตครอบครัว ชีวิตการทำงานประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่า ผู้ป่วยมีกำลังใจในการรักษาตัวเองเพื่อให้ฟื้นจิตใจอันตราย ญาติผู้ป่วยมีความยินดี พยายามในผลการรักษาและให้เกียรติผู้ประกอบวิชาชีพ ส่วนตัวผู้ให้บริการวิชาชีพเองนั้น หากผู้ป่วยหายเป็นปกติกลับบ้านได้ ก็จะเป็นการลดภาระกิจการพยาบาลผู้ป่วยหนัก อันเป็นผลดีทั้งด้านสุขภาพ อนามัยและสภาพจิตใจ ซึ่งหากพิจารณาตามความคิดของปวงชนทั่วไปแล้ว ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลพึงจะปฏิบัติหรือตระหนักได้เองในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากได้รับการอบรมสั่งสอนมากกว่า 4 ปีเป็นอย่างน้อย เรียนวิชากรรณาช่วยเหลือปวงชน โดยยึดหลักดวงประทีป คือ ความสงสาร ตามปณิธานแห่งวิชาชีพมาโดยตลอด กับทั้งวิทยฐานะชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ที่ปรับเปลี่ยนตามประสบการณ์และความสามารถ แต่เหตุใดเรื่องที่พึงปฏิบัติเหล่านี้ จึงไม่ถูกถ่ายทอดออกจากหัวใจของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล ผู้ร้องเรียนรู้สึกเสียตายนเงินภาษีอากรที่ถูกจัดสรรให้เป็นทุนเล่าเรียน สำหรับนักเรียนการพยาบาล (บางจำพวก) แต่สำเร็จการศึกษาพร้อมกับวุฒิบัตรที่แสดงความเสื่อมทรามทางด้านอารมณ์ของพยาบาลศาสตร์บัณฑิตที่ปฏิบัติหน้าที่อนุบาลความปลอดภัยในชีวิตของประชาชน

4. ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้า และเติบโตก้าวเป็นสาธารณะมากขึ้น โรงพยาบาลควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการ โดยเปิดเผยและแสดงเป็นสาธารณะในทั่วทุกพื้นที่ให้บริการในโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณหัวเตียงของผู้ป่วย ควรมี QR Code ประเมินความพึงพอใจของแพทย์ และหรือพยาบาลที่ให้บริการ แยก QR Code เป็นตึก ชั้น หน่วยงาน เพื่อการบริหารจัดการและการนำไปใช้อ้างอิง สำหรับหลักเกณฑ์การร้องเรียนให้เป็นไปตามคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปนำเสนอให้ผู้บริหารโรงพยาบาล ระดับสาธารณสุขจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือระดับผู้ตรวจการกระทรวงสาธารณสุข รับทราบต่อไป ทั้งนี้ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ควรถูกเก็บเป็นข้อมูลในชั้นความลับสูงสุด ไม่ให้ผู้ถูกร้องเรียนนำไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบต่อผู้ร้องเรียนได้ อนึ่ง ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย ญาติของผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการควรจะนำมาจัดอยู่ในหัวข้อการประเมินผลงานประจำปีของเจ้าหน้าที่ , การ

เลื่อนชั้น , เลื่อนตำแหน่ง หรือพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรของรัฐได้พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นที่น่าพอใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

5. การส่งเสริมและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ยึดหลักแห่งวิชาการพยาบาล คุณธรรมและจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาล เป็นสิ่งที่ควรทำควบคู่กับการพิจารณาข้อร้องเรียน "พยาบาลในดวงใจ" ควรเกิดขึ้นอยู่ในใจของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากผู้ส่งทางวิชาชีพและคุณธรรม โรงพยาบาลควรจัดให้มีการชมเชยผู้ที่ทุ่มเทการทำงานด้วยหัวใจแห่งคุณธรรมในทุกพื้นที่ให้บริการ อันเป็นกลไกหนึ่งที่จะเปลี่ยนแหล่งน้ำเน่าให้เป็นน้ำจืด และน้ำใสในที่สุด ในทางกลับกัน ผู้ประกอบวิชาชีพที่ไม่ผ่านการประเมินจากผู้ป่วย และหรือญาติผู้ป่วย ควรได้รับการตรวจสอบพฤติกรรม ติดตามผล อบรม ว่ากล่าว ตักเตือน และพิจารณาบทลงโทษตามความเหมาะสม ตามความร้ายแรงแห่งข้อร้องเรียน เพื่อให้โอกาสได้พัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อันส่งผลให้เกิดการพัฒนาในวงกว้าง ทั้งต่อตัวของเจ้าหน้าที่ ชื่อเสียงของครอบครัว สถานประกอบวิชาชีพ สังคมและประเทศชาติต่อไป

6. การประเมินคุณธรรมและการปฏิบัติงาน จากหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นสิ่งที่จำเป็นและควรทำ เพื่อให้ผู้ให้บริการวิชาชีพด้านสุขภาพทุกสาขาอาชีพมีโอกาสได้แสดงความเห็นต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพทั้งในแง่ที่เป็นประโยชน์และในแง่ที่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ให้ตรงตามความคาดหวังของสังคม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3. การรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผู้ร้องเรียน เกิด ณ โรงพยาบาลกำแพงเพชร เต็มโตเป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของจังหวัดและประเทศชาติ เสียภาษีอากรให้แก่ประเทศชาติทุกปี แต่รู้สึกผิดหวัง อุดสู และอับอายเป็นอย่างยิ่ง เมื่อได้เห็นข้อวิจารณ์ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่เกิด โรงพยาบาลประจำจังหวัด แต่ได้รับคะแนนประเมินผู้ให้บริการจากผู้เข้ารับบริการจริงเพียง 2.5 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งนับว่าเป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับจังหวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์อย่างมาก สะท้อนการบริหารจัดการทั้งคุณภาพและภาพลักษณ์องค์กรของผู้บริหารโรงพยาบาล จึงขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลฯ สานต่อนโยบาย และพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะการให้บริการที่ปรากฏจากสื่อสาธารณะอย่างจริงจัง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะป็นผลดีต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ให้ประชาชนชาวจังหวัดกำแพงเพชรเกิดความภาคภูมิใจในภาษีอากรที่เสียให้แก่ภาครัฐนำมาพัฒนาปรับปรุงประเทศ และประชาชนในด้านการบริการสาธารณสุข จึงรวมถึงการพัฒนาทางด้านจิตใจและคุณธรรมของบุคลากรภาคสาธารณสุขด้วย

ตัวอย่างความคิดเห็นจากประชาชน ที่ถูกละเลยจากผู้บริหารโรงพยาบาล (ความคิดเห็นเพิ่มเติมปรากฏตามหน้าสื่อสาธารณะ Google.com แล้ว และยังปรากฏเพิ่มเติมขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง)

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่า พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นอย่างเป็นธรรม และข้อเสนอแนะทั้งหมดข้างต้นด้วยความปรารถนาดี และพร้อมจะเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกำแพงเพชรให้เป็นไปตามที่สังคมคาดหวังร่วมกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนึ่งในข้อเสนอแนะจะนำมาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ซึ่งผู้ร้องเรียนจะเฝ้าติดตามการพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปโดยทางที่ดีขึ้น จากสื่อสาธารณะทุกประเภท

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร ด้วยความเคารพและปรารถนาดี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร
เพื่อไปตรวจ
ขอปรึกษาใน พกตั้งที่พตจ
เรื่องวิธีปกครองกรมของกรมแพทย์ที่
มีโรคจิตในฝ่ายแพทย์ นพ.กพ อึ้งฉะ
๑๖๐๕๓๓
- นสพ./นพ.กพ.รสม

[Handwritten signature]
[Redacted]

รายละเอียดผู้ร้องเรียน

[Handwritten signature]

ขอสงวนสิทธิไม่เปิดเผยชื่อ ชื่อสกุล ของผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องอื่น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาโดย

ในทางมีขอบ

ชื่อผู้ร้องเรียน :

[Redacted] *[Handwritten signature]*

ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย : บุตร

คงผู้อำนวยการกลุ่มการศึกษากำแพงเพชร

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน :

[Redacted] อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000

เบอร์โทรศัพท์ :

[Redacted]

Email : patikarn.p@cimbthaiauto.com

การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน : ผ่านทาง Email หรือเป็นหนังสือจัดส่งตามที่อยู่ผู้ร้องเรียน

- ชอบ ทราย
- ชอบ กล้วย
- ยังผู้กำกับ
- จ.ก.ก.

[Handwritten signatures and notes]
- นสพ. ก.รสม
- นสพ. ก.รสม
- นสพ. ก.รสม

(นายสูงชัย ก.รสม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

เชิงเนาคู่ฉบับ

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๓๖๕๗

โรงพยาบาลกำแพงเพชร
๔๒๘ ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองกำแพงเพชร กพ ๖๒๐๐๐

๒๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมและคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกำแพงเพชร

เรียน [REDACTED]

ตามที่ท่านได้พาผู้ป่วยสูงอายุซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลกำแพงเพชร เมื่อวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๕ และต่อมาได้มีหนังสือลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงโรงพยาบาลกำแพงเพชร ร้องเรียนพฤติกรรมและคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกำแพงเพชร โดยขอให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ตรวจสอบและพิจารณาข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว ขอชี้แจงรายละเอียดดังนี้ว่า เมื่อวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลกำแพงเพชรได้รับตัวผู้ป่วยสูงอายุซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวของท่าน มาเข้ารับการรักษาด้วยอาการภาวะหัวใจล้มเหลว ได้ให้เข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ๒ ซึ่งเป็นหอผู้ป่วยที่ให้การดูแลผู้ป่วยวิกฤติ ได้ให้การรักษายาและทำหัตถการต่าง ๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงการให้ยาขับปัสสาวะเพื่อแก้ไขภาวะน้ำเกิน และใส่สายสวนปัสสาวะเพื่อช่วยลดการออกแรงในการทำกิจกรรมต่าง ๆ จนกระทั่งผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น จึงได้ย้ายผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาต่อที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ๑ ในช่วงบ่ายของวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕ จนกระทั่งในช่วงเวรป่วยของวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๘.๓๐ น. ขณะที่เจ้าหน้าที่พยาบาลกำลังปฏิบัติหน้าที่ด้านการพยาบาลเพื่อเตรียมการรับผู้ป่วยรายใหม่ ได้รับแจ้งจากญาติผู้ป่วยว่าผู้ป่วยปัสสาวะไม่ออก เจ้าหน้าที่พยาบาลได้รับเข้าไปตรวจสอบที่เตียงผู้ป่วยทันที และพบว่าผู้ป่วยได้รับการใส่สายสวนปัสสาวะไว้ ได้ทำการตรวจสอบสายสวนปัสสาวะและถุงเก็บปัสสาวะ มีปริมาณปัสสาวะในถุง ๔๐ ซีซี. ไม่พบการอุดตันหรือหักพังของสายสวนปัสสาวะ จึงได้แจ้งต่อผู้ป่วยว่าสายสวนปัสสาวะและถุงเก็บปัสสาวะใช้งานได้ปกติ และได้แจ้งความจำเป็นที่ผู้ป่วยต้องใส่สายสวนปัสสาวะคาไว้เนื่องจากผู้ป่วยมีภาวะหัวใจล้มเหลวจำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยการให้ยาขับปัสสาวะเพื่อแก้ไขภาวะน้ำเกิน และการใส่สายสวนปัสสาวะเป็นการใส่เพื่อช่วยลดการออกแรงในการทำกิจกรรมของผู้ป่วย เพราะผู้ป่วยยังมีอาการหายใจเหนื่อย หลังจากที่ได้อธิบายรายละเอียดไปแล้วนั้น ต่อมาญาติได้แจ้งว่าผู้ป่วยมีอาการปวดท้องทางเดินปัสสาวะและถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของยาขับปัสสาวะ เจ้าหน้าที่จึงได้ประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้ป่วยพบว่า ผู้ป่วยอาจยังไม่เข้าใจอันอาจเนื่องมาจากผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุหรือจากการที่เจ้าหน้าที่ใส่หน้ากากอนามัย ๒ ชั้น (จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด ๑๙) ทำให้ผู้ป่วยฟังคำอธิบายได้ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่พยาบาลจึงเข้าไปใกล้ผู้ป่วยและเพิ่มระดับเสียงให้ดังมากกว่าเดิม และได้อธิบายซ้ำอีกครั้งหนึ่ง และอธิบายเพิ่มเติมว่าอาการเจ็บปวดเกิดจากความจำเป็นที่ต้องใส่สายสวนปัสสาวะคาไว้ ยังไม่สามารถถอดออกได้ในขณะนั้น ไม่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของยาขับปัสสาวะแต่อย่างใด และหากมีอาการปวดก็สามารถแจ้งขอรับยาแก้ปวดให้แก่ผู้ป่วยได้ หลังจากที่ได้อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ได้กลับไปปฏิบัติงานอื่น ๆ ในหน้าที่ตามปกติต่อไป อย่างไรก็ตาม เรื่องข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ในทุกมิติที่ท่านได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะกับทางโรงพยาบาล

ทั้งในด้าน...

ทั้งในด้านคุณภาพมาตรฐานการบริการ รวมถึงในด้านพฤติกรรมบริการ โรงพยาบาลกำแพงเพชร ขอน้อมรับ
คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้มีการควบคุมกำกับตามระเบียบ
ราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย แก้วหิรัญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

งานนิติการ

โทร/โทรสาร ๐ ๕๕๗๑ ๑๒๓๒



..... รอง ผอ.รพ.กพ.

..... หัวหน้ากลุ่มงาน

..... พิมพ์/ทาน