



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมแสง อําเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โทร ๐๕๖-๒๘๒๒๓๓

ที่ นว. ๐๐๓๒.๓๐๑ / พิเศษ

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีไตรมาสที่ ๔  
ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

ด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลชุมแสง ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ  
ร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตามช่องทางต่างๆ ตามกรณีเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรม และความ โปร่งใสใน  
การดำเนินของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA)

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาแล้วเห็นควรแจ้งรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน  
เรื่องร้องทุกข์ประจำปีไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕)  
จำแนกตามกรณีเรื่องร้องเรียน ให้แก่หน่วยงานของท่านทราบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป พบว่า มีเรื่องร้องเรียน ๔ ประเด็น คือ

- พฤติกรรมบริการ ๑๐ ครั้ง
- ระบบบริการ ๒ ครั้ง
- สิ่งแวดล้อมและอาคาร ๑ ครั้ง
- ผลกระทบการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา ๒ ครั้ง
- เรื่องพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ๒ ครั้ง

ทุกเรื่องได้รับการแก้ไขแล้ว ยกเว้น เรื่องการ ปรับปรุงอาคารผู้ป่วยตรวจตาและบริเวณด้านล่าง

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่มีเรื่องร้องเรียน  
ดังนั้น จึงขออนุมัติให้ประกาศเผยแพร่ รายงานสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีไตรมาส ๔  
ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕)

โดยประกาศเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแสง เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จต บุญเสื่อ

(นางรดา บุญเสื่อ)

(ลงชื่อ).....ผู้ขออนุญาต

(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

## การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๓ และ ๔

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

โรงพยาบาลชุมแสงมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. มาด้วยตนเอง
๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓. โทรศัพท์
๔. จดหมายทางไปรษณีย์
๕. Social media

จากการรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

ช่องทางการรับรู้เรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ระยะเวลา ๖ เดือน
๑. มาด้วยตนเอง	๔
๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๖
๓. โทรศัพท์	๒
๔. Social media	๑
รวม	๑๓

ตารางสรุปความไม่พึงพอใจของหน่วยงาน

หน่วยงาน	ระยะเวลา ๖ เดือน
งานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	๑
ห้องบัตร	๒
ห้องตา	๒
แพทย์	๑
ห้องผู้ป่วยใน	๔
งานวัคซีน	๒
ห้องยา	๑
รวม	๑๓

ตารางสรุปความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจ	ระยะเวลา ๖ เดือน
๑.ด้านพฤติกรรม	๑๐
๒.ด้านระบบบริการ	๒
๓.สิ่งแวดล้อมและอาคาร	๑
รวม	๑๓

ตารางสรุปเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ

เรื่อง	ระยะเวลา ๖ เดือน
๑.ผลกระทบวัคซีนโควิด ๑๙	๒
๒.ขอความช่วยเหลือดูแลรักษา	๒
รวม	๔

## การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

### ๑.การแก้ไขด้านพฤติกรรม

๑. รับฟังปัญหาตรวจสอบข้อมูลหาข้อเท็จจริงมีการตักเตือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีการปรับปรุงแก้ไข คำพูด และ พฤติกรรมที่เป็นด้านลบ
๒. เมื่อมีผู้ร้องเรียน เกิดไม่พึงพอใจ มีการนัดหมายผู้ร้องเรียน และผู้ให้บริการมาพูดคุยถึงความคับข้องใจ และแก้ไขสิ่งที่เข้าใจไม่ตรงกัน กล่าวคำขอโทษ ในสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
๓. ผู้บริหารให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมให้ดีขึ้น และกำหนดการลงโทษตามลำดับ
๔. จัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบริการเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี
๕. ให้รางวัล ชื่นชม เจ้าหน้าที่ที่ประพฤติดี ขยัน เสียสละเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น

### ๒.การแก้ไขด้านระบบบริการ

๑. ระบบการเข้ารับการรักษาโรคโควิด ๑๙ ในพื้นที่อำเภอชุมแสง ได้ประชุมหารือร่วมกันในเครือข่าย ว่าจะให้ดูแลคัดกรองผู้ป่วยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกันการเดินทางเคลื่อนย้าย ทำให้เกิดการแพร่กระจายของโรคมมากขึ้น

ยกเว้น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวเบาหวาน ผู้มีน้ำหนักเกินค่าปกติ ให้ เจ้าหน้าที่ประสานกับแพทย์ตามช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยในการมาเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล กรณีผู้ป่วยรายนี้ได้ติดตามตัวให้กลับมาได้รับการรักษาที่แพทย์ได้เอกซเรย์ปอด ได้ยากกลับไปรับประทานต่อที่บ้าน

๒. เรื่องช่องทางด่วนของการรับยาหยอดตา ๑ รายการ ห้องยาปรับไว้พิจารณาแก้ไข เนื่องจากผู้ป่วยมาจากหลายจุดบริการ มาในเวลาใกล้เคียงกัน ทำให้ยังไม่สามารถจัดบริการตามข้อเสนอแนะได้

### ๓. ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคาร

๑. มีแผนปรับปรุงอาคารผู้ป่วยตรวจตา และบริเวณที่นั่งรอตรวจ ซึ่งได้ทำทางเดินระหว่างตึกและทำกันสาดป้องกันฝนสาดไว้แล้ว ซึ่งขณะนี้กำลังแก้ไขเรื่องที่เร่งเร่งด่วนก่อน คือ ซ่อมแซมหลังคาตึกผู้ป่วยโควิด

## การแก้ไขเรื่องร้องทุกข์

### ๑.ด้านผลกระทบวัคซีน

๑. ดำเนินการ รวบรวมเอกสารหลักฐาน ดำเนินการส่งเรื่องขอรับค่าเสียหายจากการได้รับวัคซีน ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนาที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่ง ได้รับการชดเชยตามเกณฑ์ทุกราย ทำให้ผู้ป่วยและญาติพอใจ

### ๒.เรื่องขอความช่วยเหลือ

๑. เรื่องผู้ป่วยหญิงโรคตาแห้ง ที่ขอความช่วยเหลือให้โรงพยาบาลชุมแสง ฉีดโบทอกซ์รักษา เนื่องจากไม่สะดวกเดินทางไปฉีดที่โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากจักษุแพทย์ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ทราบว่า ผู้ป่วยมีภาวะเปลือกตากระตุก ให้นยาหยอดตา TNF มาหยอดตา ๒ ข้าง ทุก ๔ ชั่วโมง นิด ๒ เดือน แนะนำว่า ถ้าเป็นมากต้องไปฉีดโบทอกซ์ ที่โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ เนื่องจากไม่มียาที่โรงพยาบาลชุมแสง เนื่องจากยามีราคาสูง เมื่อเปิดขวดต้องนัดผู้ป่วยมาฉีดพร้อมกัน ผู้ป่วยได้มาตรวจตาตามแพทย์นัด พบว่า ไม่มีการกระตุกของหนังตา ให้นยาหยอดตา Lacqph BE หยอดตาวันละ ๔ ครั้ง และนัดตรวจ วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ และผู้ป่วยได้มาขอใบส่งตัวไปตรวจรักษาต่อที่โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

๒. กรณีผู้ป่วยชายที่มีอาการ แขนขาอ่อนแรง ข้อมือ ข้อเท้าบวม เป็นๆหายๆไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ทางโรงพยาบาลได้ประสานงานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองโก ตำบลหนองกระเจาได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูล พบว่าผู้ป่วยมีอาการปวดบริเวณข้อมือ และข้อเท้า ข้อเท้า เป็นครั้งคราว จึงแนะนำให้มาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลชุมแสง ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยปวดมือซ้ายมากขึ้น แพทย์เวรได้ซักประวัติพบว่า มีแผลเรื้อรัง มา ๗ วัน หลังจากถูกลวดบาดมือซ้าย มีอาการปวดบวม จึงได้ตรวจร่างกายตรวจเลือด เอกซเรย์มือซ้าย และทำการรักษาส่งต่อโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์เพื่อแพทย์เฉพาะทาง