



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมแสง อำเภอลำดวน จังหวัดนครสวรรค์ โทร ๐๕๖-๒๘๒๒๒๓

ที่ นว. ๐๐๓๒.๓๐๑ / พิเศษ

วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปร้องเท็จจริงกรณีร้องเรียนพฤติกรรมบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

เนื่องจากวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลทับกฤช แจ้งว่า มีบุตรของผู้ป่วยชื่อ นาง [REDACTED] ได้พามาตามาเข้ารับการรักษาที่ โรงพยาบาลชุมแสง ด้วยอาการไม่รู้สีกตัว แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่รีบให้การตรวจรักษาเร่งด่วน ที่ห้อง อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน มีเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการเข้ารับบริการ ๒ ประเด็น คือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พูดเสียงดัง เกรี้ยวกราด กับญาติผู้ป่วย

๑. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พูดเสียงดัง เกรี้ยวกราด กับญาติผู้ป่วย
  ๒. แพทย์และพยาบาลที่ให้การรักษามิให้ข้อมูลผู้ป่วยด้านการตรวจรักษา และแผนการรักษา
- หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน เลขที่รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการดังนี้

๑. แจ้งผู้บริหารรับทราบ
๒. เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเหตุการณ์ สอบถามข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
๓. เชิญผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมาพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ย

สรุปผลการดำเนินการ

ทีมไกล่เกลี่ยเชิญผู้ร้องเรียนและญาติมาพูดคุยทำความเข้าใจและขอโทษในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และผู้บริหารอบรมและกำชับให้ปรับปรุงแก้ไข น้ำเสียงการใช้คำพูดเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีกและจะติดตาม การดูแลรักษาผู้ป่วยต่อเนื่องด้วยความเป็นมิตรจึงสามารถ ยุติเรื่องราวได้

รายชื่อทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จตท บุญเสื่อ

(นางรดา บุญเสื่อ)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

๒๓๖

(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์  
ที่  
เรื่อง สรุปร้องเท็จจริงร้องเรียนพฤติกรรมบริการ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง  
วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

เนื่องจาก วันที่ 20 กรกฎาคม 2565 ได้รับเรื่องร้องเรียน จากหัวหน้างานผู้ป่วยใน เมื่อวันที่ 19 ก.ค. 2565 ญาติผู้ป่วย เติง 18 นาย [REDACTED] ได้เข้ารับการรักษา วันที่ 19 ก.ค. 65 ด้วยโรค UTI with Sepsis / CA Liver ได้ร้องเรียนพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม ของ น.ส. [REDACTED] แสดงพฤติกรรมใช้คำพูดน้ำเสียงที่ไม่ดี กระทบการรุนแรงกับผู้ป่วยโดยบังคับป้อนยา ใช้คำพูดว่ากล่าวญาติ ญาติมีความประสงค์ที่จะร้องสื่อ เรื่องพฤติกรรมบริการ หลังรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานการพยาบาลและทีมใกล้เคียง ได้ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งผู้บริหารให้รับทราบ
2. เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเหตุการณ์ เข้าสอบถามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
3. ทีมใกล้เคียง เชิญญาติผู้ร้องเรียน สอบถามเหตุการณ์เรื่องร้องเรียนที่ไม่พึงพอใจ

สรุปผลการดำเนินงานของทีมใกล้เคียง ดังนี้

เชิญญาติผู้ร้องเรียน และ เรียกเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนทั้งสองฝ่ายพูดคุยชี้แจงเหตุผล กล่าวคำขอโทษสำหรับพฤติกรรมบริการ แสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม เข้าขอโทษกับตัวผู้ป่วยและญาติ โดยผู้ป่วยและญาติไม่ติดใจ เอาความ และ ผู้ถูกร้องเรียนจะปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

รายชื่อทีมใกล้เคียง

1. น.ส.รุ่งทิพย์ ตั้งสิทธิคุณ
2. นางรดา บุญเสื่อ
3. นางวรรณมา อนุพันธ์
4. นางรัชณี รุ่งราตรี

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

( [Signature] )

น.ส.รุ่งทิพย์ ตั้งสิทธิคุณ  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
รักษาการหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

[Signature]

(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โทร ๐๕๖-๒๘๒๒๒๓

ที่ นว. ๐๐๓๒.๓๐๑ / พิเศษ

วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปร้องเท็จจริงกรณีร้องเรียนพฤติกรรมบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

เนื่องจากรวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องร้องเรียนทาง Social media จาก Inbox facebook ในเพจโรงพยาบาลชุมแสง แจ้งข้อมูลว่า เป็นญาติผู้ป่วย ชื่อนาง [REDACTED] ติดเชื้อโควิด เข้ารักษาเป็นผู้ป่วยในช่วงเย็น จึงได้นำอาหารและยารักษาโรคประจำตัวมาให้ผู้ป่วยที่ติดโควิด พยาบาลที่อยู่เวรตึกโควิดใช้วาจาที่ไม่สุภาพ เหตุผลคือเหนื่อยกับผู้ป่วยกับผู้ป่วยอื่นแล้วเอาอารมณ์มาลงกับตน อยากได้รับคำขอโทษจากพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานวันนั้น จากการตรวจสอบข้อมูลชื่อผู้ป่วยเวรป่วยวันนั้นคือ นางสาว [REDACTED] หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน เลขาที่มารับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการดังนี้

๑. แจ้งผู้บริหารรับทราบ

๒. เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเหตุการณ์ สอบถามข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

๓. เชิญผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมาพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ย

สรุปผลการดำเนินการ

ทีมไกล่เกลี่ยเชิญผู้ร้องเรียนและญาติมาพูดคุยทำความเข้าใจและขอโทษในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และผู้บริหารอบรมและกำชับให้ปรับปรุงแก้ไข น้ำเสียงการใช้คำพูดเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีก จึงสามารถยุติเรื่องราวได้

รายชื่อทีมไกล่เกลี่ย

1. พญ.บุญญธิดา ยาอินทร์
2. น.ส.รุ่งทิพย์ ตั้งสิทธิคุณ
3. นางรดา บุญเสื่อ
4. นางวรรณ อนุพันธ์
5. นางรัชนิดา เป้าศรีวงษ์
6. นายอุทัย มะโรงมีต

จึงสรุปรเรียนมาเพื่อทราบ

รดา บุญเสื่อ

(นางรดา บุญเสื่อ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง



ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๑/๙๔๑

โรงพยาบาลชุมแสง  
๑๕๐ หมู่ ๓ ต.เกยไชย  
อ.ชุมแสง จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๒๐

๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานการเยี่ยมติดตามผู้ป่วยที่บ้าน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

อ้างถึง หนังสือที่ นว ๐๐๓๓/๑๘๕ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปรายงานการเยี่ยมติดตามผู้ป่วยที่บ้าน จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ ให้โรงพยาบาลชุมแสง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และขอให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องโดยตรง และให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้รับทราบ

ในกรณีนี้ โรงพยาบาลชุมแสง ได้ดำเนินการดังนี้ คือ เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2565

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง สาธารณสุขอำเภอ ทีมสุขภาพอำเภอชุมแสง ประกอบด้วย ทีมแพทย์พยาบาล รพ.ชุมแสงและรพ.สต.บ้านเกยไชย ออกเยี่ยมติดตาม ผู้ป่วย ชื่อ ██████████ อายุ 53 ปี ร่วมกับรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ ในนามผู้แทนผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ ผู้แทนจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจังหวัดนครสวรรค์ และหน่วยราชการอำเภอชุมแสง ที่บ้านพักภายในวัดเกยไชยได้ ต.เกยไชย อ.ชุมแสง จ.นครสวรรค์ ทั้งนี้ได้พบปะพูดคุย และวางแผนการดูแลรักษาสุขภาพของผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวมดังนี้

1. ภาวะเปลือกตากระตุกสองข้าง (R/O Blepharospasm both eye) เคยได้รับการส่งตัวโดยจักษุแพทย์ รพ.ชุมแสง เพื่อรักษาต่อที่ รพ.สวรรค์ประชารักษ์ ซึ่งผู้ป่วยได้รับคำแนะนำให้เข้ารับการรักษาด้วยการฉีดยา Botox หากอาการดังกล่าวไม่ทุเลาจากการรักษาด้วยน้ำตาเทียมแต่ผู้ป่วยมีปัญหาเรื่องการเดินทางจึงไม่ได้ไปรับการรักษาต่อเนื่อง จากการศึกษาประวัติในเวชระเบียนครั้งล่าสุดที่ รพ.ชุมแสง ร่วมกับได้ตรวจประเมินอาการที่บ้านในครั้งนี้ พบว่าอาการดังกล่าวทุเลาลง เกือบจะเป็นปกติ อาจมีอาการเปลือกตากระตุกบ้างเวลาขับซีรเกจกรยานยนต์ ที่ยังไม่รบกวนหรือเป็นอันตรายต่อชีวิต ทั้งนี้แพทย์ได้ให้คำแนะนำสอดคล้องกับความเห็นของจักษุแพทย์ว่า ให้ผู้ป่วยสวมใส่แว่นตาเพื่อป้องกันลมและแดดขณะขับซีรเกจกรยานยนต์ พร้อมทั้งรับการรักษาด้วยน้ำตาเทียม และติดตามอาการโดยจักษุแพทย์ รพ.ชุมแสง อย่างต่อเนื่อง หากมีอาการเปลี่ยนแปลงที่ต้องได้รับการรักษาเพิ่มเติมที่ รพ.สวรรค์ประชารักษ์ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเกยไชย จะช่วยอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางให้กับผู้ป่วยต่อไป



2. โรคประจำตัว : จิตเภท(Schizophrenia) ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่ รพ.ชุมแสง มีการใช้ยาอย่างสม่ำเสมอ จนอาการสงบ ไม่มีพฤติกรรมหรือความคิดทำร้ายผู้อื่น ไม่มีอาการหูแว่ว ประสาทหลอนแล้ว จึงให้คำชื่นชม และส่งเสริมให้ผู้ป่วยดูแลตนเองต่อไป รวมทั้ง อสม. และผู้ใหญ่บ้าน ได้มีส่วนร่วมดูแลติดตามการรับประทานยา และพบแพทย์ตามนัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

กลุ่มงานการพยาบาล

โทร ๐๕๖-๒๘๒๒๒๓ , ๒๘๒๒๖๘

โทรสาร ๐๕๖-๓๕๓๐๗๑

โรงพยาบาลคุณธรรม : ชื่อสัตย์ สามัคคี บริการดี



ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๑/๘๕๘

โรงพยาบาลชุมแสง  
๑๕๐ หมู่ ๓ ต.เกยไชย  
อ.ชุมแสง จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๒๐

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการให้การช่วยเหลือ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สิ่งที่ส่งมาด้วย เวชระเบียนของนายณรงค์ กุ่มทอง

ด้วยโรงพยาบาลชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ได้รับเอกสารหนังสือที่นว ๐๐๓๓/๔๔๗๑ ลงวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการให้การช่วยเหลือ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ กรณีนายณรงค์ กุ่มทอง อายุ ๔๓ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๑๑๐/๕ หมู่ ๑๓ ตำบลหนองกระเจา มีอาการแขนขาอ่อนแรง ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ จึงได้ประสานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองโก ตำบลหนองกระเจา ลงพื้นที่ช่วยตรวจสอบข้อมูล ได้รับแจ้งอาการเบื้องต้นของ นายณรงค์ กุ่มทอง ว่ามีอาการปวดข้อบริเวณข้อมือ ข้อเข่า ข้อเท้าเป็นครั้งคราว และมีแผลบริเวณนิ้วมือ ข้อมือทั้ง ๒ ข้าง เป็นประมาณ ๒ - ๓ วัน อาการจะทุเลาและหายเอง ทำงานได้ตามปกติ จึงได้ให้คำแนะนำว่าจะต้องมาตรวจหาสาเหตุเพื่อรับการรักษาที่โรงพยาบาลชุมแสง และได้ประสานงานเรื่องการเข้ารับการตรวจที่โรงพยาบาลชุมแสง กับแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวไว้เพื่อดูแลรักษาและเยี่ยมบ้าน

นายณรงค์ กุ่มทอง ได้เดินทางมาเข้ารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลชุมแสงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๔ .๐๐ น.ด้วยอาการปวดที่มือซ้ายมากขึ้นจึงมารับบริการนอกเวลาราชการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน แพทย์เวรได้ซักประวัติพบว่า มีแผลเรื้อรังมา 7 วันหลักจากถูกลวดบาดมือซ้ายบวมปวดจึงได้ตรวจร่างกายตรวจเลือดและเอกซเรย์มือซ้าย และทำการรักษาส่งต่อไปยัง โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ เพื่อพบแพทย์เฉพาะทางในลำดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์  
โทร.๐๕๖-๒๘๒๒๒๓, ๒๘๒๒๖๘