



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมแสง กลุ่มงานประกันสุขภาพ โทร. ๐๕๖ ๓๕๓ ๐๗๑
ที่ นว ๐๐๓๒.๓๐๑ /พิเศษ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจัดการข้อร้องเรียนและจัดการร้องทุกข์มีข้อมูลเชิงสถิติ เรื่อง
ร้องเรียนของ โรงพยาบาลชุมแสง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์และการทุจริตประพฤติดมิชอบ
งบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖ ได้สรุปผลวิเคราะห์การจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจัดการข้อร้องเรียนและจัดการร้องทุกข์โรงพยาบาลชุมแสง
รวบรวมสรุปรายงานข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๕ (ในช่วงไตรมาสที่ ๒ - ๓ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๑๓
กันยายน ๒๕๖๖) พบว่ามีข้อร้องเรียนที่สามารถตอบกลับได้และขอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการดังนี้

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายไตรมาสที่ ๓ - ๔ (๖ เดือน)

ข้อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๖ เดือน					
	เม.ย.๖๖	พ.ค.๖๖	มิ.ย.๖๖	ก.ค.๖๖	ส.ค.๖๖	ก.ย.๖๖
๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน						
๑.๑ พฤติกรรมบริการ	ไม่มี	๑	๒	ไม่มี	๒	ไม่มี
๑.๒ ร้องเรียนระบบบริการทาง การแพทย์	ไม่มี	๑	๑	ไม่มี	๑	ไม่มี
๑.๓ ด้านระยะเวลาการรอคอย	ไม่มี	๑	๑	๑	๒	ไม่มี
๑.๔ ด้านบริการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	๑	ไม่มี	ไม่มี
๑.๕ ด้านความสะอาด	ไม่มี	ไม่มี	๑	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบ						
๒.๑ ด้านการจัดซื้อ - จัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ร้องเรียนจากปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ	๑. เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเร่งรีบเพื่อให้บริการให้ทันกับเวลาการให้บริการที่จำกัด การพูดจาสื่อสาร อธิบายน้อย อาจไม่ชัดเจน ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนทำให้เกิดการเข้าใจผิด ไม่พึงพอใจ	๑.เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการตรวจรักษา เบื้องต้นและแนวทางการรักษา ตลอดจนทางเลือกของโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่สามารถไปเข้ารับการรักษาได้ เพื่อให้โอกาสตัดสินใจเลือกเวลา ความสะดวกและเหมาะสมตามความพอใจของผู้รับบริการ
		๒. ปัญหาจากการให้บริการรวดเร็วที่แพทย์แผนไทยว่าผู้ให้บริการเพศชายล่วงเกินผู้รับบริการเพศชาย เนื่องจากการรวดเร็วมีการสัมผัสร่างกายผู้ป่วย ย่อมมีความเสี่ยงที่จะเกิดเรื่องไม่พึงพอใจขึ้น	๑. คัดเลือกผู้ป่วยให้เจ้าหน้าที่รวดเร็ว ๒. เปิดม่านเป็นบางส่วนเพื่อให้มองเห็นเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ไม่ให้ลับตา ๓. หากมีการกระทำผิดกำหนดบทลงโทษตามลำดับ ได้แก่ ภาคทัณฑ์ ไม่ขึ้นเงินเดือน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการทางการแพทย์	<p>๑. ผู้ป่วยติดเชื้อโควิด ๑๙ มีโรคประจำตัวเบาหวานและไตวายระยะ ๓ ตรวจรักษาจากคลินิกแพทย์มาแล้ว ถูกแยกตัวออกจากกลุ่มผู้ป่วยทั่วไป เอกซเรย์แล้ว รอแพทย์ดูผลเอกซเรย์ช้า ระยะเวลารอคายนานทำให้เกิดอาการหายใจเหนื่อย หอบรุนแรง สาเหตุที่แพทย์ดูผลเอกซเรย์ช้าเพราะแพทย์ต้องตรวจรักษาที่คลินิกสูติกรรมให้เสร็จก่อนเพื่อป้องกันการนำเชื้อโรคไปติดผู้ป่วย และการแยกผู้ป่วยขาดการประเมินอาการซ้ำ เมื่อแพทย์อ่านผลเอกซเรย์จึงพบว่าผู้ป่วยปอดอักเสบรุนแรง พยาบาลไปตรวจวัดระดับออกซิเจนซ้ำพบว่าต่ำ ๗๐-๗๒% จึงส่งผู้ป่วยเข้าห้องฉุกเฉิน แพทย์ใส่ท่อช่วยหายใจ ส่งต่อโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ รักษาได้ ๖ วันก็เสียชีวิตในโรงพยาบาล</p>	<p>๑. อบรมพนักงานเปลและเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน ให้ความรู้ มีทักษะในการคัดกรอง โดยหน่วยงานอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ และแผนกผู้ป่วยนอก</p> <p>๒. พยาบาลคัดกรอง แผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญกับเอกสารการตรวจรักษาจากสถานพยาบาลอื่นที่ผู้ป่วยหรือญาตินำมาแสดงให้เจ้าหน้าที่ดู</p> <p>๓. การรายงานอาการผู้ป่วย กับแพทย์ให้มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วยกลุ่ม ๖๐๘ และผู้ป่วยอื่นตามแนวทางการประสานงาน มีการประสานเวลาในการตรวจรักษาผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือช่องทางด่วน กำหนดระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง</p> <p>๔. ต้องมีการส่งต่อข้อมูลประสานงานกันระหว่างพยาบาลคัดกรอง กับพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก</p> <p>๕. ระหว่างที่ผู้ป่วยรอแพทย์ตรวจพยาบาลต้องมีการตรวจเยี่ยมอาการและประเมินอาการผู้ป่วยซ้ำ</p> <p>๖. ให้แผนกรังสีเอกซเรย์ ช่วยอ่านผลเอกซเรย์เบื้องต้น ถ้าพบว่าผิดปกติให้แจ้งเป็นคำวิฤติให้พยาบาลผู้ป่วยนอกทราบ เพื่อรายงานแพทย์ต่อไป</p> <p>๗. กรณีมีผู้ป่วยอาการเร่งด่วนฉุกเฉิน ขอให้ทำตามระบบการตามแพทย์สำรองคนที่ ๒ (Second call)</p>

			๘.ขอให้แพทย์และบุคลากร สาธารณสุขปฏิบัติตามแนวทาง เวชปฏิบัติ การวินิจฉัย การดูแล รักษา กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโร นา ๒๐๑๙ ที่วางแนวทางไว้
๒	ด้านระยะเวลาารอคอย	๑. การส่งตรวจเจาะเลือดซ้ำ เนื่องจากพยาบาลต้องซักประวัติ ผู้ป่วย และบันทึกคำสั่งตรวจเลือดลง ในระบบคอมพิวเตอร์ให้ครบถ้วน จึง ส่งเจาะเลือด ล่าช้า	ปรับระบบขั้นตอนการทำงานใหม่ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการเจาะเลือด ให้เร็วขึ้น ประกันเวลาที่จะเจาะ เลือดให้เสร็จได้ภายในเวลา ๘.๓๐ น. ระหว่างรอผลเลือดให้ ทำขั้นตอนที่เหลืออยู่
		๒.การรอรับยานานเนื่องจากมีการ ตรวจสอบความถูกต้องของยา ๓ ขั้นตอน ต้องใช้ระยะเวลานาน	๑.กรณีผู้ป่วยอาศัยอยู่ไม่ไกล จากโรงพยาบาลให้เจ้าหน้าที่รับ ยาแทนผู้ป่วยนำส่งให้ที่บ้าน เพื่อ ลดความแออัด
๓	ด้านบริการ	๑. พนักงานเปลไม่เพียงพอ เนื่องจาก มีผู้รับบริการใช้รถนั่ง รถนอนจำนวน มากไปยังจุดบริการต่าง ทำให้บาง เวลาไม่มีพนักงานบริการที่ด้านหน้า	๑. ให้เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย มาช่วยดูแลช่วยเหลือ เคลื่อนย้ายผู้ป่วยแทน หรือให้ ประชาสัมพันธ์ใช้วิทยุสื่อสารตาม พนักงานเปลเมื่อมีผู้ป่วยที่ต้องใช้ บริการ
๔	ด้านความสะอาด	๑. เนื่องจากห้องน้ำด้านล่างใกล้ห้อง กายภาพ และโรงอาหาร มีผู้ป่วย และผู้รับบริการไปใช้บริการจำนวนมาก	๑. ปรับเปลี่ยนย้ายแม่บ้านทำ ความสะอาดใหม่ และ กำหนดเวลาทำความสะอาด โดย หัวหน้า กำกับ ติดตาม ประเมิน
๕	เก้าอี้ไม่เพียงพอ มีผู้ป่วยนั่ง รอที่พื้นเพื่อรอยา	๑. ในวันที่ให้บริการหลายคลินิก ได้แก่ วันอังคาร และวันพฤหัสบดี จะมีคลินิกเบาหวาน จิตเวช และโรค ตา ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาในช่วง เช้าจะมายืนใบสั่งยาในเวลาไล่เลี่ยกัน จนทำให้เก้าอี้ไม่เพียงพอที่นั่งรอยา	๑. จัดหาเก้าอี้เสริมที่บริเวณที่ หน้าห้องยา ในวันที่ให้บริการ หลายคลินิก สามารถเคลื่อนย้าย ได้ง่าย และจัดเก็บได้สะดวกเมื่อ เลิกใช้งาน เพราะโครงสร้าง สถานที่ที่มีบริเวณจำกัด

- ชื่อเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตมิชอบการจัดซื้อ - จัดจ้าง

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่พบชื่อเรื่องเรียน	ไม่พบชื่อเรื่องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลชุมแสง เนื่องจากได้ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ	ไม่มี

ในการนี้ จึงขออนุมัตินำเอกสารและสรุปผลชื่อเรื่องเรียนเพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

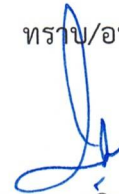
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

รดา บุญเสื่อ

(นางรดา บุญเสื่อ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต



(นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง