



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝ้อ อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

ที่ อด. ๐๐๓๓/๕๓๕

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝ้อ

ตามที่ คณะกรรมการการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จากทุกช่องทางจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๐ เรื่อง เรื่อง
๒. คำร้องขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณี ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากบริการสาธารณสุข มาตรา ๔๑ จำนวน ๒ เรื่อง
๓. คำร้องขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข มาตรา ๑๘(๔) จำนวน ๒ เรื่อง
๔. คำชื่นชมจากผู้รับบริการ จำนวน ๒ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ จำนวน ๐ เรื่อง

ในการนี้ จึงใคร่ขออนุมัติสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านฝ้อ เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป ดังรายละเอียดที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางเพชรี จิริยวิชัย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อพิจารณา.....

(นายทวีรัชต์ ศรีกุลวงศ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝ้อ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566  
รอบ 6 เดือน (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 30 มีนาคม 2567)

1. สรุปเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน แยกประเภท				
	เรื่องทั่วไป	มาตรา 41	คำชี้แจง	ข้อเสนอนแนะ	มาตรา 18(4)
ตุลาคม 2566					
พฤศจิกายน 2566	1				
ธันวาคม 2566	1				
มกราคม 2567					
กุมภาพันธ์ 2567					
มีนาคม 2567					
เมษายน 2567					
พฤษภาคม 2567					
มิถุนายน 2567					
กรกฎาคม 2567					
สิงหาคม 2567					
กันยายน 2567					

2. ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับ	ประเด็นอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1	ผู้ช่วยมาด้วยอาการอ่อนแรง แพทย์ทำการตรวจรักษาพบว่าผลทางห้องปฏิบัติการปกติ และได้มีการทดสอบการตอบสนองของผู้ป่วยอ่อนแรงจนเกินไป จึงเข้าใจผิดคิดว่ากล้ามเนื้ออ่อนแรง แสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความไม่พอใจ พฤติกรรมบริการของแพทย์	ได้มีการลงพื้นที่ไปเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน พร้อมเชิญเข้ามาตรวจดูอาการที่โรงพยาบาลบ้านฝ้อ อย่างละเอียด และวางแผนการรักษา ซึ่งแพทย์ได้กล่าวขอโทษและปรับความเข้าใจกับผู้ป่วยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว