



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี โทร. ๐-๔๕๒๕๒-๗๖๘

ที่ อบ. ๐๐๓๓.๐๐๑/๕๓๙

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖ และขออนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนาเยีย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙(๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้

### ข้อพิจารณา

ด้วยงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนาเยีย รายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวไผทอง คำถาวร)

นักวิชาการพัสดุ

(นางชุติมันต์ สุนานนท์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๘/๕๔๐

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปร้องเรียนของผู้รับบริการเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

๑. ข้อร้องเรียนนอกสื่อ ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยมารับบริการเวรตึกประมาณเวลา ๐๔.๐๐ น. ไม่พบเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

แนวทางการแก้ไข

๑.ทำป้ายตั้งแจ้งผู้ป่วย กรณียีนบัตร ห้องบัตรก่อน กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ช่วงเวรตึก

เวลา ๐๐.๐๐-๐๘.๐๐ น.

๒.ป้ายติดที่กริ่ง

๓.จนท รพ. ชี้แจงอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ

๔.กำกับติดตามโดยหน.กลุ่มการพยาบาล โดยตั้งไลน์กลุ่มคนงาน

๒. ข้อร้องเรียนนอกสื่อ ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องบัตร วันที่ ๑๔ มค ๖๖ เวลา ๑๒.๑๐ น. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

แนวทางการแก้ไข

๑.ปรับพฤติกรรมบริการตามแนวทาง ESB

๒.แนะนำการขอรับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙ เมื่อมีภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน

๓.เมื่อผู้ป่วยมารับบริการต้องประเมินผู้ป่วยทุกราย ไม่ต้องรอบัตรหากมีภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน

ต้องให้บริการทันที

๔.ปรับระบบให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดครองของ ER คือ nurse aid ตลอดเวลาเพื่อให้

พยาบาลมาประเมินอาการ

๓. ข้อร้องเรียน ๒ ฉบับ ดังนี้

๓.๑ ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องฉุกเฉิน วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๖ น. ผู้ป่วยไม่พึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการรักษาและเครื่องมือ

แนวทางการแก้ไข

๑.แพทย์ตรวจประเมินรักษาตามกระบวนการมาตรฐานวิชาชีพ

๒.ปรับพฤติกรรมบริการตามแนวทาง ESB

๓.ตรวจสอบบำรุงเครื่องมือทางการแพทย์ทุกปี

๓.๒ ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องฉุกเฉิน และห้องยา อยากให้เร็วกว่านี้ ซ้ำมาก เจ้าหน้าที่นั่งเล่นโทรศัพท์

แนวทางการแก้ไข ดังนี้

๑. จุดบริการห้องยาประกันระยะเวลารอคอยในการจ่ายยาให้กับผู้ป่วย ๖๐ นาที และป้ายแจ้งเตือน ถ้าวรเกิน ๖๐ นาทีให้ผู้ป่วยหรือญาติติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องยาทันที

๒. จุดบริการห้องฉุกเฉินจัดทำป้ายแจ้งประเภทคนไข้ ระดับ ๑-๕ ได้แก่
- ระดับ ๑ ประเภทผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต สีแดง ตรวจทันที
  - ระดับ ๒ ประเภทผู้ป่วยฉุกเฉินหนัก สีชมพู ตรวจหลังสีแดงหรือภายใน ๑๐ นาที
  - ระดับ ๓ ประเภทผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน สีเหลือง ตรวจหลังสีชมพูหรือภายใน ๓๐ นาที
  - ระดับ ๔ ประเภทผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรง สีเขียว ตรวจหลังสีเหลืองหรือภายใน ๖๐ นาที
  - ระดับ ๕ ประเภทผู้ป่วยทั่วไป สีขาว ตรวจ OPD ในเวลาราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย  
ประธานคณะกรรมการใกล้เคียง

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
หน่วยงาน โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	รายการ	ระยะเวลา		หมายเหตุ
		๖ เดือนแรก (ตค.๖๕- มีค.๖๖)	๖ เดือนหลัง (เมย.๖๖-กย. ๖๖)	
๑	เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน	-	๑	แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
๒	เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	.-ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๓	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	-	-	.-ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๔	ข้อร้องเรียน ม ๔๑	-	-	.-ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๕	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริการ และ ระยะเวลารอคอย	-	๑	แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
๖	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	-	-	.-ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ข้อร้องเรียนที่เป็นวาจาที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ไม่ได้มาร้องเรียนที่ศูนย์โดยตรง

จึงไม่มีรายงานบันทึกไว้

(ลงชื่อ)



รายงาน

(นางชุติมันต์ สุนานนท์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญ

ทราบ



(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย