



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี โทร. ๐-๔๕๒๕๒-๗๖๘

ที่ อบ. ๐๐๓๓.๐๐๑/๓๐๓

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗  
และขออนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนาเยีย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

### เรื่องเดิม

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

### ข้อพิจารณา

ด้วยงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนาเยีย รายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวไฟทอง คำถาวร)  
นักวิชาการพัสดุ

(นางชุติมันต์ สุนานนท์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

(นายลิต แสงแก้ว)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑/๒๕๕

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปร้องเรียนของผู้รับบริการเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

๑. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องบัตร ห้องบัตรเข้ามาคนป่วยรอบัตรนานมาก  
แนวทางการแก้ไข ประกันเวลาขึ้นบัตร ๑๕ นาที

๒. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ อยากรให้มีตู้ ATM  
แนวทางการแก้ไข พิจารณาขอตู้ ATM ของธนาคารกรุงไทยและธกส

๓. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการผู้ป่วยนอกและกายภาพบำบัด วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๙.๐๐ น. ขอแสดงความชื่นชมของการบริการในแผนกบริการด้วยความเป็นมิตร และเมตตาต่อคนไข้ ขอให้คุณหมอโชคดี มีชัย คิดสิ่งใดให้สมปรารถนาทุกประการ

๔. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อร้องเรียนทาง social media เรื่อง บุคลากรพูดจาไม่สุภาพ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ป่วยเข้ารับบริการด้วยอาการไข้สูง โดยแพทย์ประเมินอาการให้ออนโรงพยาบาลเพื่อรักษาและสังเกตอาการ ขณะรักษาญาติแจ้งว่า เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ

แนวทางการแก้ไข ทำหนังสือตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

๑. การบริการของพยาบาล จัดอบรมพฤติกรรมบริการเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ สร้างความอบอุ่นและความไว้วางใจแก่ผู้มารับบริการต่อไป ๒. มาตรฐานของการรักษาพยาบาล แพทย์ ได้ประเมินอาการของผู้ป่วย และพยาบาล ปฏิบัติงานตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษาภายใต้การควบคุมของแพทย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย  
ประธานคณะกรรมการใกล้เคียง



ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๘/ ๔๔๓

โรงพยาบาลนาเยีย ตำบลนาเยีย  
อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี  
๓๔๑๖๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณสไบแพร พิณทอง

ตามหนังสือร้องเรียน เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลนาเยีย ผู้ป่วยชื่อเด็กชายธนชาติ พิณทอง เข้ารับบริการเมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ด้วยอาการไข้สูง โดยแพทย์ประเมินอาการให้นอนโรงพยาบาลเพื่อรักษาและสังเกตอาการ นั้น โรงพยาบาลนาเยีย ขอชี้แจงตามประเด็นดังนี้

#### ๑. การบริการของพยาบาล

โรงพยาบาลนาเยียได้จัดประชุมประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเรื่องพฤติกรรมบริการตามเหตุการณ์และผู้เกี่ยวข้องตามวันเวลาดังกล่าว บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้บันทึกเหตุการณ์รายละเอียดวันเวลาดังกล่าว ซึ่งโรงพยาบาลนาเยียจะได้ดำเนินการพัฒนาการบริการตามมาตรฐานบริการต่อไป พร้อมทั้งจัดอบรมพฤติกรรมบริการเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ สร้างความอบอุ่นและความไว้วางใจแก่ผู้มารับบริการต่อไป

#### ๒. มาตรฐานของการรักษาพยาบาล

แพทย์ ได้ประเมินอาการของผู้ป่วยโดยส่งตัวอย่างเลือดเพื่อตรวจทางห้องปฏิบัติการ และดูบันทึกการวัดอุณหภูมิในแบบบันทึกทางการพยาบาล และฟอร์มปรอททุกวัน ตรวจวินิจฉัย ดูแลรักษาผู้ป่วยขณะที่พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล อธิบายอาการ แผนการรักษา ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษากับผู้ป่วยและญาติ ก่อนให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้แจ้งญาติและนัดผู้ป่วย เพื่อติดตามอาการ ในวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

พยาบาล ปฏิบัติงานตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษาภายใต้การควบคุมของแพทย์ เฝ้าระวังสัญญาณชีพ อาการและอาการแสดงที่บ่งชี้ภาวะฉุกเฉิน ในกรณีที่ผู้ป่วยไข้สูงตัวร้อน การเช็ดตัวผู้ป่วยเพื่อลดไข้และช่วยลดอุณหภูมิของร่างกายป้องกันโรคไข้ชัก

ในการนี้ โรงพยาบาลนาเยีย ขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน โรงพยาบาลนาเยียขอน้อมรับความแนะนำและความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และก่อให้เกิดพัฒนาระบบบริการ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้ารับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

งานประกันสุขภาพ

โทร. ๐๔๕-๒๕๒๗๖๘ ต่อ ๑๑๔

ผู้ประสาน : ณรินทร์พร จูมมะณี