

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือนแรก (ตค.๖๖-มีค.๖๗)

หน่วยงาน โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	รายการ	รอบ ๖ เดือนแรก		ผลการแก้ไข
		จำนวน	การแก้ไข	
๑	เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑	๑	-ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
๒	เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	-ไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	๐	๐	-ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
๔	ข้อร้องเรียน ม ๔๑	๐	๐	-ไม่มีข้อร้องเรียน ม.๔๑
๕	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และ ระยะเวลาารอคอย	๑	๑	-ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
๖	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	๐	๐	-ไม่มีข้อร้องเรียนอื่นๆ

ปัญหาและอุปสรรค

- ข้อร้องเรียนที่เป็นวาจาที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ไม่ได้มาร้องเรียนที่ศูนย์โดยตรง จึงไม่มีรายงานบันทึกไว้

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางชุติมันต์ สุนานนท์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ



(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 แซงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

งานประกันสุขภาพ

โทร. ๐๔๕-๒๕๒๗๖๘ ต่อ ๑๑๔

ผู้ประสาน : ณรินทร์พร จูมมะณี