



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๙๐๒๙ ต่อ ๑๒๕

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๑๑ / ๘๙

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนาเชือก ได้จัดดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากการเปิดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับข้อร้องเรียน โทรศัพท์ ไปรษณีย์และทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้รับบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ได้มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปพึงพอใจ

ในการนี้ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน จึงได้รวบรวมข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบ ๖ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวนรวม ๔ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนาเชือกเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบต่อไป

(นางทัศนีย์ เทียงแก้ว)

หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก
- เพื่อโปรดพิจารณา

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

(นางสาวทักษิณา จิตเรืองไพโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

(นางสาวลัดดาวัลย์ โพธิ์จาทุม)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ปิงปประมาณ ๒๕๖๘

(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรมบริการ		
๑	ได้รับเรื่องร้องเรียน ด้วยวาจา ห้องน้ำข้างห้องคลอดไม่สะอาด		/		๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	๑.บันทึกการปฏิบัติงานของลูกจ้างทำความสะอาด ตรวจสอบโดยหน่วยงานบริการเวรเข้าทุกเวร ๒. มีผู้ตรวจสอบจากฝ่ายบริหาร/รับแจ้งทางไลน์เมื่อพบอุบัติเหตุรุนแรงด่วน ๓. แผนเร่งด่วนจัดซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ให้พร้อมใช้
๒	ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการสาธารณสุข (ม ๔๑) เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๖.๕๔ น. แพทย์ตรวจร่างกายและให้ยาไปรับประทานต่อที่บ้าน กลับบ้านผู้ป่วยยังมีไข้สูงและหนาวสั่นญาติจึงนำตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลบรบือ และผู้ป่วยได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา	/			๑๔ มกราคม ๒๕๖๗	๑.มีการสื่อสารแผนการรักษาผู้ป่วยระหว่างทีมผู้ดูแล ๒.ติดตามและกำกับการใช้แนวทางการดูแลผู้ป่วย Sepsis ๓.มีการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยและประสาน จนท.รพ.สต.เพื่อการดูแลต่อเนื่องในชุมชน ๔.การบันทึกทางการพยาบาลลงใน Hosxp ที่ครอบคลุมเช่นการให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับแผนการรักษาและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ๕.แจ้งทีมผู้ดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับแนวทางการดูแล และประเมินความเข้าใจ คำแนะนำเกี่ยวกับแผนการรักษา

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรม บริการ		
๓	รับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์) ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หัวข้อ ร้องเรียน ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลนาเชือก เนื่องจากผู้รับบริการต้องรอรับการตรวจรักษาเป็นระยะเวลานาน	/			๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	<p>๑. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนรับบริการ มีป้ายขั้นตอนบริการ ติดหน้าจุดคัดกรอง</p> <p>๒. การประชาสัมพันธ์ที่หน้าห้องตรวจโรค ขณะรอตรวจเป็นระยะ ทุก๑-๒ ชม.หรือเมื่อมีการชะลอการตรวจ กรณีแพทย์ไปทำหัตถการอื่นๆ หรือกรณีไฟฟ้าดับ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง การเปลี่ยนเวลาฟังผลตรวจชั้นสูตร</p> <p>๓. การประกาศทางไมโครโฟน เมื่อมีการปรับเวลาตรวจเป็นช่วงบ่าย เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก เป็นผู้ป่วยที่สามารถรอตรวจได้ ประเภทที่๕ สีขาว</p> <p>๔. การตรวจสอบผู้ป่วยที่รอรับบริการ ให้ได้รับข้อมูลการรอตรวจก่อน พักกลางวันทุกครั้ง</p>
๔	โพสต์ในเฟสบุ๊ค “นาเชือกดินแดนบ้านเกิด ม่วนซื่นโฮแซว” ผากถึงโรงพยาบาลนาเชือก หน่อยคะ วันนี้คุณแม่ไปตรวจตามนัด ประจำเดือน เจอคุณหมอผู้หญิงตัวเล็กๆ สวยๆ ท่านนึ่ง ตะคอกใส่ดั่งลั่นห้องตรวจ เพียงเพราะคุณแม่ถามซ้ำไม่เข้าใจ แม่นี้หน้าชากลับมาบ้านเครียดไปกันใหญ่ ไปหามา			/	๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	<p>๑. ประชุมองค์กรแพทย์เกี่ยวกับ ทักชะการสื่อสารทางการแพทย์ ดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทางเป็นมิตรและใส่ใจ</p> <p>๒. มีการทวนซ้ำและความเข้าใจถึงตัวโรคและแนวทางการรักษาหลังการให้ข้อมูลเพื่อประเมินความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติ</p>

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรม บริการ		
๔	แทนที่จะตีกลับป่วยจิตกลับมา จริงๆค่อยๆพูดก็ได้ค่ะ แมดิฉันไม่ได้หุติง เข้าใจนะค่ะว่าคุณอาจเหนื่อย หงุดหงิด ถ้าเป็นอย่างนั้นลาไปรักษาอาการให้หายค่อยมาทำงานค่ะ ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลก็แย่อยู่มากแล้ว ยังละเทอะอีก นี่ถ้าแม่บอกฉันตั้งแต่กลับจากโรงพยาบาลได้ใจกันแน่คนสวยจริงๆครอบครัวเราก็ช่วยสังคมมาโดยตลอดบริจาคกับโรงพยาบาลมาก็เยอะ เจอแบบนี้ท้อเด้อค่ะ					
	รวม	๒	๑	๑		