



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๙๐๒๙ ต่อ ๑๒๕

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๑๑/๓๒๒ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

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

ในการนี้ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน จึงได้รวบรวมข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบ ๑๒ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวนรวม ๕ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนาเชือกเพื่อเผยแพร่ให้ สาธารณชนทราบต่อไป

(นางทัศนีย์ เทียงแก้ว)

หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก
- เพื่อโปรดพิจารณา

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

(นางสาวลัดดาวัลย์ โพธิ์จาทุม)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวทักษิณา จิตเรืองไพโรจน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘)

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรมบริการ		
๑	ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ห้องน้ำข้างห้องคลอดไม่สะอาด		/		๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	<p>๑.บันทึกการปฏิบัติงานของลูกจ้างทำความสะอาด ตรวจสอบโดยหน่วยงานบริการเวรเช้าทุกเวร</p> <p>๒. มีผู้ตรวจสอบจากฝ่ายบริหาร/รับแจ้งทางไลน์เมื่อพบอุบัติเหตุรุนแรงด่วน</p> <p>๓. แผนเร่งด่วนจัดซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ให้พร้อมใช้</p>
๒	ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการสาธารณสุข (ม๔๑) เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๖.๕๔ น. แพทย์ตรวจร่างกายและให้ยาไปรับประทานต่อที่บ้าน กลับบ้านผู้ป่วยยังมีไข้สูงและหนาวสั่นญาติจึงนำตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลบรบือ และผู้ป่วยได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา	/			๑๔ มกราคม ๒๕๖๗	<p>๑.มีการสื่อสารแผนการรักษาผู้ป่วยระหว่างทีมผู้ดูแล</p> <p>๒.ติดตามและกำกับการใช้แนวทางการดูแลผู้ป่วย Sepsis</p> <p>๓.มีการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยและประสาน จนท.รพ.สต.เพื่อการดูแลต่อเนื่องในชุมชน</p> <p>๔.การบันทึกทางการแพทย์ลงใน Hosxp ที่ครอบคลุมเช่นการให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับแผนการรักษาและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน</p> <p>๕.แจ้งทีมผู้ดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับแนวทางการดูแล และประเมินความเข้าใจ คำแนะนำเกี่ยวกับแผนการรักษา</p>

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 การเปลี่ยนเวลาฟังผลตรวจขั้นสุด</p> <p>๓. การประกาศทางไมโครโฟน เมื่อมีการปรับเวลาตรวจเป็นช่วงบ่าย เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก เป็นผู้ป่วยที่สามารถรอตรวจได้ประเภทที่๕ สีขาว</p> <p>๔. การตรวจสอบผู้ป่วยที่รอรับบริการ ให้ได้รับข้อมูลการรอตรวจก่อน พักกลางวันทุกครั้ง</p>
๔	โพสต์ในเฟซบุ๊ก “นาเชือกดินแดนบ้านเกิด ม่วนซื่นโฮแซว” ฝากถึงโรงพยาบาลนาเชือก หน่อยค่ะ วันนี้คุณแม่ไปตรวจตามนัดประจำเดือน เจอคุณหมอผู้หญิงตัวเล็กๆสวยๆ ท่านนั่งตะคอกใส่ดังลั่นห้องตรวจ เพียงเพราะคุณแม่ถามซ้ำไม่เข้าใจ แม่นี้หน้าชากลับมาบ้านเครียดไปกันใหญ่ ไปหามา			/	๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	<p>๑. ประชุมองค์กรแพทย์เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารทางการแพทย์ ดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทางเป็นมิตรและใส่ใจ</p> <p>๒. มีการทวนซ้ำและความเข้าใจถึงตัวโรคและแนวทางการรักษาหลังการให้ข้อมูลเพื่อประเมินความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติ</p>

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรมบริการ		
๔	แทนที่จะตีกลับป่วยจิตกลับมา จริงๆค่อยๆพูดก็ได้ค่ะ แม่ดิฉันไม่ได้หุ่ตึง เข้าใจนะคะว่าคุณอาจเหนื่อยหงุดหงิด ถ้าเป็นอย่างนั้นลาไปรักษาอาการให้หายค่อยมาทำงานค่ะ ภาพลักษณ์โรงพยาบาลก็แย่ออยู่แล้ว ยิ่งและเหอะอีก นี่ถ้าแม่บอกฉันตั้งแต่กลับจากโรงพยาบาลได้เจอกันแน่คนสวยจริงๆ ครอบครัวเราก็ช่วยสังคมมาโดยตลอดบริจาคกับโรงพยาบาลมาก็เยอะ เจอแบบนี้หื้อเตื่อคะ					
๕	โพสตีในเฟสบุ๊ค "ฝากถึงผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนในที่ทำงาน พยาบาลห้องล้างของคุณนะ" ณ วันนั้นะ 4/8/68 ถ้าเขามีปัญหาส่วนตัวมา หรือเขาไม่พร้อมทำงาน แยกแยะไม่ได้ บอกมันกลับบ้านซะ อย่ามาหาแสดงพฤติกรรมแบบนี้..บอกมันเป็งตีๆเตื่อ" # จะเอา	/		/	4 สิงหาคม 2568	1.จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในห้องทำแผล ให้ครบ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีการตรวจเช็คทุกเวร กรณี ขาดอุปกรณ์ ให้โทรแจ้งพนักงานบริการนำไปเพิ่มเติมทันที 2.บริการด้วยท่าทางเป็นมิตร เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามในข้อสงสัย และให้คำอธิบายเพิ่มเติม

	<p>รายละเอียดเซตมา ผู้ทำหน้าที่ที่ติดอยู่แล้วกะ บ่อต้องเสียกำลังใจเด้อ ชาวบ้านเขาเบิ่งออก แยกแยะได้</p> <p>จากการสอบถามผู้มารับ บริการได้ข้อมูลว่า</p> <p>1. ผู้รับไม่พึงพอใจ กรณี ที่พยาบาลบนเรือต่า ซ้าย สำหรับติดแผลหมด บนต่อนหน้าผู้รับบริการ และพยาบาลได้ให้ พนักงานบริการนำมาให้ ผู้รับบริการเห็นควรว่า กรณีของไม่มี เป็นเรื่อง ของหน่วยงานตองหา ทางแก้ไข ไม่ควรมาบน ต่อนหน้าผู้รับบริการ</p> <p>2. กรณีที่พยาบาล พยาบาลล่างแผลแล้ว ตาซ้ายปิดแผลหมด พยาบาลใช้ก๊อส ปิดแผล ไว้ และรอให้พนักงาน บริการนำตาซ้ายมาให้ เมื่อได้ตาซ้ายมา (รอ ประมาณ 1 นาที) พยาบาลเปิดก๊อสที่ปิด แผลออกและใช้ตาซ้าย ปิดแผลเลย โดยไม่ล้าง แผลใหม่อีกที่ ผู้รับบริการมีความสงสัย ว่าทำไมไม่ล้างแผลใหม่ อีกที่</p>					
	รวม	๒	๑	๒		

