บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โทร ๐ ๔๓๗๗ ๙๐๒๙

ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๓๕๕.๑ **วันที่** ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการจำนวน ๕ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ)

๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้นำเผยแพร่ที่หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลนาเชือกต่อไป

(นางสาวลัดดาวัลย์ โพธิ์จาทุม)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบและอนุมัติ

(นางสาวทักษิณา จิตเรืองไพโรจน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

MOIT 2.4-2-17

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๙๐๒๙ ต่อ ๑๒๕

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๑๑ / ๓๑๙ **วันที่** ๔ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนาเชือก ได้จัดดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากการเปิดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆได้แก่ กล่องรับข้อร้องเรียน โทรศัพท์ ไปรษณีย์และทางอินเตอร์เน็ต เพื่อให้ผู้รับบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ได้มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปพึงพอใจ

ในการนี้ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน จึงได้รวบรวมข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบ ๑๒ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวนรวม ๕ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนาเชือกเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบต่อไป

(นางทัศนีย์ เทียงแก้ว)
หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก
- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวลัดดาวัลย์ โพธิ์จาทุม)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

(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	๑.บันทึกการปฏิบัติงานของลูกจ้างทำความสะอาด ตรวจสอบโดยหน่วยงานบริการเวรเช้าทุกเวร ๒. มีผู้ตรวจสอบจากฝ่ายบริหาร/รับแจ้งทางไลน์เมือพบอุบัติการณ์เร่งด่วน ๓. แผนเร่งด่วนจัดซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ให้พร้อมใช้
๒	ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการสาธารณสุข (ม41) เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๖.๕๔ น. แพทย์ตรวจร่างกายและให้ยาไปรับประทานต่อที่บ้าน กลับบ้านผู้ป่วยยังมีไข้สูงและหนาวสั่น ญาติจึงนำตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลบรบือ และผู้ป่วยได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา	/			๑๔ มกราคม ๒๕๖๗	๑.มีการสื่อสารแผนการรักษาผู้ป่วยระหว่างทีมผู้ดูแล ๒.ติดตามและกำกับการใช้แนวทางการดูแลผู้ป่วยSepsis ๓.มีการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยและประสาน จนท.รพ.สต.เพื่อการดูแลต่อเนื่องในชุมชน ๔.การบันทึกทางการพยาบาลลงใน Hosxp ที่ครอบคลุมเช่นการให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับแผนการรักษาและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ๕.แจ้งทีมผู้ดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับแนวทางการดูแล และประเมินความเข้าใจ คำแนะนำเกี่ยวกับแผนการรักษา

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรมบริการ		
๓	รับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์) ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หัวข้อร้องเรียน ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลนาเชือก เนื่องจากผู้รับบริการต้องรอรับการตรวจรักษาเป็นระยะเวลานาน	/			๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	๑. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนรับบริการ มีป้ายขั้นตอนบริการ ติดหน้าจุดคัดกรอง ๒. การประชาสัมพันธ์ที่หน้าห้องตรวจโรค ขณะรอตรวจเป็นระยะ ทุก๑-๒ ชม.หรือเมื่อมีการชะลอการตรวจ กรณีแพทย์ไปทำหัตถการอื่นๆ หรือกรณีไฟฟ้าดับ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง การเปลี่ยนเวลาฟังผลตรวจชันสูตร ๓. การประกาศทางไมโครโฟน เมื่อมีการปรับเวลาตรวจเป็นช่วงบ่าย เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก เป็นผู้ป่วยที่สามารถรอตรวจได้ประเภทที่๕ สีขาว ๔. การตรวจสอบผู้ป่วยที่รอรับบริการให้ได้รับข้อมูลการรอตรวจก่อน พักกลางวันทุกครั้ง
๔	โพสต์ในเฟสบุ๊ค “นาเชือกดินแดนบ้านเกิดม่วนซื่นโฮแซว” ฝากถึงโรงพยาบาลนาเชือก หน่อยค่ะ วันนี้คุณแม่ไปตรวจตามนัดประจำเดือน เจอคุณหมอผู้หญิงตัวเล็กๆสวยๆ ท่านนึง ตะคอกใส่ดังลั่นห้องตรวจ เพียงเพราะคุณแม่ถามซ้ำไม่เข้าใจ แม่นี่หน้าชากลับมาบ้านเครียดไปกันใหญ่ ไปหามา			/	๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๑. ประชุมองค์กรแพทย์เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารทางการแพทย์ ดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทางเป็นมิตรและใส่ใจ ๒.มีการทวนซ้ำและความเข้าใจถึงตัวโรคและแนวทางการรักษาหลังการให้ข้อมูลเพื่อประเมินความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติ

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	ด้านพฤติกรรมบริการ		
๔	แทนที่จะดีกลับป่วยจิตกลับมา จริงๆค่อยๆพูดก็ได้ค่ะ แม่ดิฉันไม่ได้หูตึง เข้าใจนะคะว่าคุณอาจเหนื่อยหงุดหงิด ถ้าเป็นอย่างนั้นลาไปรักษาอาการให้หายค่อยมาทำงานค่ะ ภาพลักษณ์โรงพยาบาลก็แย่อยู่แล้วยังเละเทอะอีก นี่ถ้าแม่บอกฉันตั้งแต่กลับจากโรงพยาบาลได้เจอกันแน่คนสวย จริงๆครอบครัวเราก็ช่วยสังคมมาโดยตลอดบริจาคกับโรงพยาบาลมาก็เยอะ เจอแบบนี้ท้อเด้อค่ะ					
๕	โพสต์ในเฟสบุ๊ค "ฝากถึงผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนในที่ทำงานพยาบาลห้องล้างของคุณน่ะ" ณ วันนี้นะ ๔/๘/๖๘ ถ้าเขามีปัญหาส่วนตัวมา หรือเขาไม่พร้อมทำงาน แยกแยะไม่ได้ บอกมันกลับบ้านซะ อย่ามาหาแสดงพฤติกรรมแบบนี้..บอกมันเบิ่งดีๆเด้อ" # จะเอา	/		/	๔ สิงหาคม ๒๕๖๘	๑.จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในห้องทำแผล ให้ครบ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีการตรวจเช็คทุกเวร กรณี ขาดอุปกรณ์ ให้โทรแจ้งพนักงานบริการนำไปเพิ่มเติมทันที #.บริการด้วยท่าทางเป็นมิตร เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามในข้อสงสัย และให้คำอธิบายเพิ่มเติม

	รายละเอียดแชทมา ผู้ทำหน้าที่ที่ดีอยู่แล้วกะบ่อต้องเสียกำลังใจเด้อ ชาวบ้านเขาเบิ่งออกแยกแยะได้ จากการสอบถามผู้มารับบริการได้ข้อมูลว่า ๑.ผู้รับไม่พึงพอใจ กรณีที่พยาบาลบ่นเรื่องตาข่าย สำหรับติดแผลหมดบ่นต่อหน้าผู้รับบริการและพยาบาลได้ให้พนักงานบริการนำมาให้ ผู้รับบริการเห็นควรว่ากรณีของไม่มี เป็นเรื่องของหน่วยงานต้องหาทางแก้ไข ไม่ควรมาบ่นต่อหน้าผู้รับบริการ ๒. กรณีที่พยาบาล พยาบาลล้างแผลแล้วตาข่ายปิดแผลหมด พยาบาลใช้ก๊อส ปิดแผลไว้ และรอให้พนักงานบริการนำตาข่ายมาให้ เมื่อได้ตาข่ายมา (รอประมาณ ๑ นาที) พยาบาลเปิดก๊อสที่ปิดแผลออกและใช้ตาข่ายปิดแผลเลย โดยไม่ล้างแผลใหม่อีกที ผู้รับบริการมีความสงสัยว่าทำไมไม่ล้างแผลใหม่อีกที					
	รวม	๒	๑	๒		

สำเนาคู่ฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๙๐๒๙ ต่อ ๑๒๕

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๑๑ /๓๑๙ **วันที่** ๔ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนาเชือก ได้จัดดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากการเปิดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆได้แก่ กล่องรับข้อร้องเรียน โทรศัพท์ ไปรษณีย์และทางอินเตอร์เน็ต เพื่อให้ผู้รับบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ได้มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปพึงพอใจ

ในการนี้ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน จึงได้รวบรวมข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบ ๑๒ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวนรวม ๕ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนาเชือกเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบต่อไป

(นางทัศนีย์ เทียงแก้ว)
หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก
- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวลัดดาวัลย์ โพธิ์จาทุม)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก

(นางสาวทักษิณา จิตเรืองไพโรจน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเชือก