

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือนแรก (ตค.๖๕-มีค.๖๖)

หน่วยงาน โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	รายการ	รอบ ๖ เดือนแรก		ผลการแก้ไข
		จำนวน	การแก้ไข	
๑	เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑	๑	-ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
๒	เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	-ไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	๑	๑	-ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
๔	ข้อร้องเรียน ม ๔๑	๐	๐	
๕	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรบริการ และ ระยะเวลารอคอย	๑	๑	-ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
๖	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	๐	๐	

ปัญหาและอุปสรรค

- ข้อร้องเรียนที่เป็นวาจาที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ไม่ได้มาร้องเรียนที่ศูนย์โดยตรง จึงไม่มีรายงานบันทึกไว้

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางชุติมันต์ สุนานนท์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญ

ทราบ



(นายลิต แซงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี โทร. ๐-๔๕๒๕๒-๗๖๘

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑/๑๘๓

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปร้องเรียนของผู้รับบริการเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

๑. ข้อร้องเรียนออกสื่อ ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยมารับบริการเวรตึกประมาณเวลา ๐๔.๐๐ น. ไม่พบเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

### แนวทางการแก้ไข

๑. ทำป้ายตั้งแจ้งผู้ป่วย กรณียื่นบัตร ห้องบัตรก่อน กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ช่วงเวรตึก เวลา ๐๐.๐๐-๐๘.๐๐ น.

๒. ป้ายติดที่กริ่ง

๓. จนท รพ. ชี้แจงอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ

๔. กำกับติดตามโดยหน.กลุ่มการพยาบาล โดยตั้งไลน์กลุ่มคนงาน

๒. ข้อร้องเรียนออกสื่อ ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องบัตร วันที่ ๑๔ ม.ค ๖๖ เวลา ๑๒.๑๐ น. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

### แนวทางการแก้ไข

๑. ปรับพฤติกรรมบริการตามแนวทาง ESB

๒. แนะนำการขอรับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙ เมื่อมีภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน

๓. เมื่อผู้ป่วยมารับบริการต้องประเมินผู้ป่วยทุกราย ไม่ต้องรอบัตรหากมีภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน ต้องให้บริการทันที

๔. ปรับระบบให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดครองของ ER คือ nurseaid ตลอดเวลาเพื่อให้พยาบาลมาประเมินอาการ

๓. ข้อร้องเรียน ๑ ฉบับ ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องฉุกเฉิน วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๖ น. ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ

เกี่ยวกับ

กระบวนการรักษาและเครื่องมือ

### แนวทางการแก้ไข

๑. แพทย์ตรวจประเมินรักษาตามกระบวนการมาตรฐานวิชาชีพ

๒. ปรับพฤติกรรมบริการตามแนวทาง ESB

๓. ตรวจสอบบำรุงเครื่องมือทางการแพทย์ทุกปี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

ประธานคณะกรรมการใกล้เคียง