



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลไทรบุรี อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๒๓๕

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง บน Website โรงพยาบาลไทรบุรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรบุรี

ด้วย งานพัสดุ โรงพยาบาลไทรบุรี มีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง บน Website โรงพยาบาลไทรบุรี เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน(ITA) ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ จักเป็นพระคุณ

(นายธีรวิฑู คำโสภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรบุรี

เพื่อโปรดพิจารณา.....

เห็นควร อนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน

๑๖-๑-๖๑

อนุมัติ

(นายศรีไพร ทองนิมิตร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรบุรี

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา 6/61

วันรับแจ้ง 17 มกราคม 2561 เวลา 11.27 น

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง นางทองมี พุ่มไม้ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นยาย

ที่อยู่ 19 หมู่ที่ 2 ตำบล พรหมสวัสดิ์ อำเภอ พยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ช่องทางรับเรื่อง ตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน นางโสมนันท์ อินพานิช

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ ด.ช.ณัฐวุฒิ พรหมชาติ เลขที่บัตรประชาชน 1339901394321 อายุ 1 ปี เพศชาย

สิทธิบัตรทอง เด็ก0-12 ปี เลขที่บัตรประกันสุขภาพ R 7133003300336141 จังหวัดที่ลงทะเบียน ศรีสะเกษ

หน่วยบริการปฐมภูมิ รพสต. สำโรง หน่วยบริการรับส่งต่อ รพช.พยุห์

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ความต้องการของญาติผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลคนไข้ให้ทั่วถึงให้ใส่ใจผู้ป่วยเท่าเทียมกัน

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน อุบัติเหตุฉุกเฉิน

ผู้ป่วยมาขอรับบริการที่โรงพยาบาลไพรบึง ในแผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน ในวันที่ 15 มกราคม 2561 เวลา 22.53. น มาด้วยอาการ มีไข้ 15 ชั่วโมงก่อนมาโรงพยาบาล ได้ไปที่รพ.สต.กันทรตรวจตอนเช้าได้รับยาลดไข้ มาทานไม่ดีขึ้นจึงได้มารับบริการที่โรงพยาบาลไพรบึง เจ้าหน้าที่วัดไข้38 C ให้เช็ดตัวลดไข้ ซึ่งในขณะนั้นมีคนไข้ฉุกเฉิน (คนไข้ชัก) เจ้าหน้าที่ไปดูแลผู้ป่วยที่ชักมา โดยไม่ได้มาตรวจ ด.ช.ณัฐวุฒิ พรหมชาติ ยายและมารดามีความคับข้องใจ เพราะบุตรหลานของตนเองมีอาการหนักเหมือนกัน เพราะขณะนั้นเด็กตัวสั่น กลัวจะชักได้ พยาบาลแนะนำให้ญาติเช็ดตัวคนไข้ แนะนำให้มาตรวจเพื่อติดตามอาการในวันที่ 16 มกราคม 2561และให้ย้ายสิทธิ์ด้านการรักษาพยาบาล

สรุปคดีเรื่องร้องเรียน ทีมใกล้เคียงออกติดตามที่บ้านเลขที่ 40 หมู่ที่ 8 ต.โนนปูน อ.ไพรบึง

สอบถามได้ความข้างต้น - ความต้องการของญาติผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลคนไข้ให้ทั่วถึงให้ใส่ใจผู้ป่วยเท่าเทียมกัน

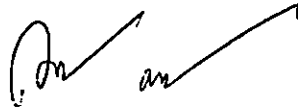
- เรื่องสิทธิรักษาขอดำเนินการที่หลังเพราะไม่ใช้เรื่องเร่งด่วน

ความต้องการของผู้ป่วย

- บริการที่รวดเร็ว - ดูแลผู้ป่วยให้ใส่ใจผู้ป่วยเรื่องด่วนเหมือนกันไม่ควรปล่อยทิ้งไว้ให้นานกว่า

- ให้ได้รับการรักษาพยาบาลก่อนเรื่องสิทธิ์ควรย้ายที่หลัง

ทีมใกล้เคียงได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นและอธิบายเรื่องสิทธิการรักษาให้กับญาติผู้ป่วยได้รับทราบเป็นที่เข้าใจ
ด้านการรักษาก็เป็นระบบการรายงานแพทย์การรักษาพยาบาลและคำแนะนำจากพยาบาลในส่วนของการให้บริการ
รวดเร็วก็จะนำมาปรับปรุงเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและญาติ
วันที่ยุติเรื่อง 19 มกราคม 2561 จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา 3 วันทำการ



นางโสมนันทน์ อินพานิช ผู้รายงาน / บันทึก

- ทศป.

ส.ส.ท.ท.

๒๔ ม.ค. ๒๕๖๑

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา 6/60

วันรับแจ้ง 22 พฤศจิกายน 2560 เวลา 13.35 น

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง นางวราภรณ์ บังเอิญ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เลขาฯ ที่มีความเสี่ยง

ที่อยู่ รพ. ไพรบึง เบอร์โทรศัพท์ 082-488-4951

ช่องทางรับเรื่อง ตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน นางสาวพรรณ ทองมนต์

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ - เลขที่บัตรประชาชน - อายุ ปี เพศ -

อาชีพ - เลขที่บัตรประกันสุขภาพ - จังหวัดที่ลงทะเบียน -

หน่วยบริการปฐมภูมิ - หน่วยบริการรับส่งต่อ -

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน จากการลงใน Facebook ในการใช้สื่อไม่เหมาะสมเสี่ยงต่อชื่อเสียงขององค์กร และข้อร้องเรียน

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน กลุ่มงานชั้นสูตร จังหวัดศรีสะเกษ

สรุปประเด็นร้องเรียน

มีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานชั้นสูตร โรงพยาบาลไพรบึง ได้ลงข้อความทางสื่อ Facebook ตรวจเจอคนไข้ HIV positive อีกแล้ว

สถานะของเรื่อง ระหว่างการดำเนินการ

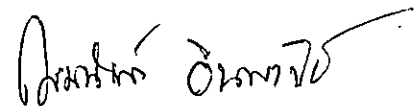
สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

สามารถสอบถามหัวหน้างานชั้นสูตร พบว่าขบวนการทำงานความลับของผู้เข้ารับบริการใน Cass ที่ตรวจเลือด HIV ยังไม่รัดกุม

แจ้งให้หน่วยงานทราบและทบทวนกระบวนการทำงานและรายงานการแก้ไขต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนต่อไป

วันที่ยุติ - จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา - วันทำการ


นางโสมนัถ์ อินพานิช ผู้รายงาน / บันทึก

- ทพ.

ศส (21)

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา 5/60

วันรับแจ้ง 16 พฤศจิกายน 2560 เวลา 10.35 น

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง นางวรรณมา จามชาติ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ บุตร

ที่อยู่ 141 หมู่ที่ 8 ตำบลสำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ

ช่องทางรับเรื่อง ตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน นางโสมนันท์ อินพานิช

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ นายวิระ มนทอง เลขที่บัตรประชาชน 3330600325107 อายุ 64 ปี เพศ ชาย

สิทธิ ข้าราชการ (บุคคลในครอบครัว) เลขที่บัตรประกันสุขภาพ - จังหวัดที่ลงทะเบียน ศรีสะเกษ

หน่วยบริการปฐมภูมิ - หน่วยบริการรับส่งต่อ -

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจพฤติกรรมกรให้บริการเจ้าหน้าที่ห้องทันตกรรม (ภาวะเสี่ยงด้านการสื่อสาร)

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน กลุ่มงานทันตกรรมโรงพยาบาลไพรีบึง

ผู้ป่วยมาขอรับบริการทันตกรรม ในวันที่ 28 ตุลาคม 2560 เวลา 10.09 น มาด้วยอาการ ปวดฟันกรามด้านขวาปวดมากเวลา

กลางคืนเป็นมานาน 7 วัน ก่อนมาโรงพยาบาลได้รับบริการที่ห้องทันตกรรม ขณะรับบริการผู้ให้บริการได้ฉีดยาชาตรง

บริเวณที่จะถอนฟัน ผู้ป่วยรู้สึกว้าวายาชาได้หยุดไหลมาที่ริมฝีปากด้านหน้าทำให้ผู้ป่วยขาบริเวณริมฝีปากด้านหน้า โดยผู้รับบริการ

ได้ใช้มือปิดไปที่มือผู้ให้บริการข้างที่ฉีดยาชาเพื่อที่จะบอกผู้ให้บริการรับทราบแต่ยังไม่ทันพูด ผู้ให้บริการพูดว่าจะทำฟันหรือไม่ถ้า

ไม่ทำก็ให้ลูกออกไปทำให้ผู้มารับบริการนั้นมีความรู้ว่ามีบริการครั้งนี้ปวดฟัน และปวดใจร่วมด้วยในการมารับบริการครั้งนี้

ไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการรายนี้

สรุปคดีเรื่องร้องเรียน ทีมใกล้เคียงออกติดตามที่บ้านเลขที่141 หมู่ที่ 8 สอบถามได้ความข้างต้นได้ใกล้เคียง ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น

ความต้องการของผู้ป่วย

- พุดจาติๆกับผู้มารับบริการหน่อย
- ต้องการให้รับฟังผู้มารับบริการด้วย
- ก่อนให้บริการควรมีขั้นตอนการให้บริการเพื่อความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างกัน
- ให้แก้ไขพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้บริการรายนี้

วันที่ยุติเรื่อง 17 พฤศจิกายน 2560 จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา 1 วันทำการ

ฉบับ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรีบึง

เพื่อโปรดทราบ/ 11.11.2016

นางโสมนันท์ อินพานิช ผู้รายงาน / บันทึก

ให้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

11.11.2016

-rw-

11/11/16