



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านตาขุน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร. ๐๗๗-๓๙๗๓๗๓-๔

ที่ สฎ.๐๐๓๒.๓๐๕/ ๗๘๑

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน

ด้วยโรงพยาบาลบ้านตาขุน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ ครั้ง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี
๒. ร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๘ ครั้ง

๒.๑ เรื่องร้อง ขอให้โรงพยาบาลแก้ไขพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

๒.๑.๑ แม่บ้านแผนกผู้ป่วยนอก มีใบร้องเรียนจำนวน ๒ ใบ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้หัวหน้างานแม่บ้านทราบและจัดทำแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยแจ้งให้แม่บ้านผู้ปฏิบัติงานทุกคนหลีกเลี่ยงการปะทะคารมกับผู้ป่วยหรือญาติ ในกรณีมีปัญหาให้มาแจ้งหัวหน้างานนั้นๆ เพื่อให้แก้ปัญหาให้

- ปัญหาอุปสรรค แม่บ้านแผนกผู้ป่วยนอกมี ๒ ท่าน ซึ่งบริเวณพื้นที่ทำงานค่อนข้างมากและต้องมาทำงานก่อนเวลา ๐๖.๐๐ น. จึงให้แม่บ้านที่ทำงานจุดที่ไม่ได้ให้บริการผู้ป่วย(ชั้น๒) มาช่วยทำงานเพิ่มอีก ๑ ท่าน

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ห้องเอกเรย์ มีใบร้องเรียนจำนวน ๒ ใบ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้หัวหน้างานสหเวชทราบและจัดทำแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยให้หลีกเลี่ยงการปะทะคารมกับผู้ป่วยหรือญาติ ในกรณีมีปัญหาให้มาแจ้งหัวหน้างานนั้นๆ เพื่อให้แก้ปัญหาให้

- ปัญหาอุปสรรค เจ้าหน้าที่เอกเรย์มีเพียง ๑ ท่าน ซึ่งรับผิดชอบหน้าที่ค่อนข้างมากทั้งโรงพยาบาลจึงเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มาช่วยปฏิบัติงานอีก ๑ ท่าน

๒.๑.๓ พยาบาลโต๊ะซักประวัติแผนกผู้ป่วยนอก

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้หัวหน้าพยาบาลทราบและให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เป็นมิตรกับผู้ป่วยหรือญาติ ในกรณีมีปัญหาให้มาแจ้งหัวหน้างานนั้นๆ เพื่อให้แก้ปัญหาให้

- ปัญหาอุปสรรค เจ้าหน้าที่พยาบาลซักประวัติแผนกผู้ป่วยนอกมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการในแต่ละวันจึงได้เพิ่มนักวิชาการสาธารณสุขมาช่วยในการซักประวัติและผู้ช่วยเหลือคนไข้เพื่อวัดสัญญาณชีพเพิ่มอีกจุดละ ๑ ท่าน

๒.๑.๔ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้หัวหน้างานห้องบัตรทราบและได้แจ้งให้จนท.ดังกล่าวปรับปรุงการให้บริการที่เป็นมิตรกับผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการ ในกรณีมีปัญหาให้มาแจ้งหัวหน้างานนั้นๆ เพื่อให้แก้ปัญหาให้

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๒.๒ ซ่อมตู้อบสมุนไพรแผนกแพทย์แผนไทย

- การแก้ไขปัญหา แจ้งหัวหน้าแผนกแพทย์แผนไทยทราบและได้ทำบันทึกข้อความส่ง

ซ่อมแล้ว

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๒.๓ ขอให้ปรับปรุงข้อมูลบนซองยา เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ อ่านไม่เข้าใจและไม่แจ้ง

สรรพคุณ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งหัวหน้าห้องยาและได้ปรับปรุงหน้าซองยาเป็นภาษาไทยแล้ว เพื่อให้อ่านเข้าใจง่ายและมีคิวอาร์โค้ดกรณีผู้ป่วยและญาติต้องการความรู้เพิ่มเติม

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณสุขชนรับทราบ

(นางนภลักษณ์ สัมพันธ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๖

(นายเอกพล พิศาล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน