

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2564 - มีนาคม 2565)

โรงพยาบาลนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับที่	ว.ค.ป.	ช่วงเวลาที่	หัวข้อ	แผนกที่เกิด	ระดับ	เหตุการณ์
1	242811	เช้า	ผู้รับบริการรอนาน	NCD	C	วันที่ 15 ตุลาคม 2564 คลินิกโรคเรื้อรัง วันนี้เจาะLABชุดใหญ่ผู้ป่วย DM HT จำนวน 50 คน ผลLAB ออกช่วงเช้า 20กว่าคน ออกช่วง13.10 อีก และมีผู้ป่วย 1 คน ผู้สูงอายุนั่งรถเข็น ผลเลือดเจาะLAB DM HT CKD ตั้งแต่ เวลา07.30น.ผลออกเวลา 14.20 น.(รอนาน)
2	242802	ดึก	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกร บริการของเจ้าหน้าที่	WARD	1	เวลา03.3น ERแจ้งWARD >> admit ย้ายผู้ป่วยเวลา 04.00 น คนงานเวร ส่งคนไข้ โดยไม่แจ้ง จนท. Ward จนท Ward ก็ไม่ทวนสอบ เวลา 06.00น ญาติเอา chart ให้
3	242874	เช้า	ผู้รับบริการรอนาน	NCD	C	วันที่ 17 ธันวาคม 2564 มีแพทย์ลา 2 คน ทำให้มีแพทย์ตรวจผู้ป่วย ๒ คน ผู้ป่วย NCD ไม่มาก 73 คน แต่ผู้ป่วยรอแพทย์นานมาก
4	242879	เช้า	ผู้รับบริการรอนาน	NCD	C	22 ธันวาคม2564 ผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูง มาฟังผลเลือดตรวจ ภาวะแทรกซ้อนประจำปี เมื่อ X-RAYแล้ว ส่งให้ฟังผลกับพยาบาลเวชปฏิบัติ ครอบคร้ว แต่พยาบาลเวชปฏิบัติไม่ตรวจเนื่องจากมีCXRต้องให้แพทย์ตรวจจึงให้ ออกมาพบแพทย์ NURSE ได้จัดคิวให้แต่ต้องรออีกหลายคิวเนื่องจากมีผู้ป่วยนั่งรอ
5	242895	เช้า	ร้องเรียนระบบบริการ	ER	2	8.35น ที่ ER ต้องส่งผู้ป่วยไป X-Ray แต่เปลยังไม่มา ต้องรอ
6	242894	เช้า	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกร บริการของเจ้าหน้าที่	ER	1	เวลา11.58 นER ต้อง admit ผู้ป่วย แต่เปลยังไม่มา เวรที่ขงลงก่อนเวลา เวรลธง โมง ยังไม่ขึ้นมา
7	242897	เช้า	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกร บริการของเจ้าหน้าที่	ศูนย์เปล	1	พนักงานเปล เวรเช้า มาทำงาน 09.00 น ทำให้กระทบกับหน่วยงานอื่น

8	242923	เข้า	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การดูแลรักษา	OPD	I	4 กพ.2565 งานรับข้อร้องเรียน ได้รับแจ้งขอข้อมูลประวัติผู้ป่วยHN 23579 นางเสาว ขอชคชช ม.41 ไปที่ สปสข.ประเด็นฉีดวัคซีนsinovac
9	7 กพ2565		ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกร บริการของเจ้าหน้าที่	OPD		สปสข.ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนความไม่ประทับใจจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่ โรงพยาบาลนาโพธิ์ เพื่อให้โรงพยาบาลนาโพธิ์ได้ทำการทบทวนและปรับปรุงการ บริการ มีรายละเอียดข้อร้องเรียนดังนี้ ผู้ป่วยหญิง มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ในช่วง เวลา๑๐.๐๐น.-๑๒.๐๐น ได้มารับบริการที่รพ. นาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็น การติดตามอาการตามนัด แจ้งว่าเจ้าหน้าที่เวรเปลไม่ช่วยเข็นรถเข็นให้กับผู้ป่วย เจ้าหน้าที่พยาบาลไม่สนใจผู้ป่วย ทั้งที่ในขณะนั้น ไม่มีผู้ให้บริการ เมื่อเข้าไปพบ แพทย์ สอบถามเรื่องการขอใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง แต่แพทย์พูดว่า เกี่ยวอะไรกัน หมอทำให้ไม่ได้ หมอไม่รู้ เมื่อออกมาหลังจากพบแพทย์ พยาบาลบอกให้ไปรับยา แต่ไม่แนะนำว่าต้องไปตรงไหน พอไปถึงช่องรับยาเจ้าหน้าที่เภสัชกรแต่งกายไม่ สุภาพ และแจ้งว่าไม่มียา ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข. เพื่อประสานรพ. นาโพธิ์ ให้ ปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการ
10	3-ธ.ค.-64	เข้า	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การดูแลรักษา	ER	ER	HN19117 ร้องเรียนว่าผู้ป่วยมาตีๆทำไมเสียชีวิต สรุปร ทำเรื่องเบิก ม.41 ชคชช 360,000บาท

11	10-ม.ค.-64	เช้า	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกร บริการของเจ้าหน้าที่	OPD	OPD	วันที่10มกราคม2565 ผู้ป่วยชาย โรคหลอดเลือดสมองนั่งรถเข็นมาพบแพทย์ด้วยปวดศีรษะ ไม่มีวิงเวียนศีรษะ (หยุดยาความดันโลหิตเอง 2 ปี เพราะกินยาแล้วอาการไม่ได้ดีขึ้นยังมีอาการปวดซีกซ้ายร่างกายและปวดศีรษะตลอด) แจ้งว่าแพทย์ตะคอกใส่ว่า "ถ้าไม่กินยาจะมามาหาหมอทำไม"แพทย์พูดเสียงดังตะโกนดังทั่วตึก ผู้ป่วยตกใจบอกญาติว่ากลับๆถ้าหมอบว่าแบบนี้ ญาติปลอบใจไว้ เมื่อแพทย์อารมณ์ดีขึ้นจึงสั่งยาให้ญาติแจ้งว่าอยากร้องไห้หมอบไม่น่าพูดแบบนี้ เจ้าหน้าที่ส่งมาพบพยาบาลให้คำปรึกษาและรับข้อร้องเรียนไว้
12	17-มี.ค.-65		ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกร บริการของเจ้าหน้าที่	ER	E	แพทย์โทรมาต่อว่าพยาบาลER ว่าไม่ให้ยาatidote คนไข้ที่กินParacetamol over dose ซึ่งในเวรพยาบาลได้โทรศัพท์ถามแพทย์แล้วและเขียนORDERตามแพทย์เวรแล้วเพราะเหตุใดแพทย์จึงมาต่อว่าพยาบาล
13	21-ธ.ค.-64	เช้า	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การดูแลรักษา	ward	I	ผู้ป่วยหญิงHN 44604 อายุ44ปี เสี่ยวิต ญาติมาร้องเรียน มาตรฐานการดูแลรักษา ทำเรื่องเบิก มาตรา41 ได้รับชดเชย400,000บาท