



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

ที่ ศก.๐๐๒๗.๓๐๕.๓/

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขี้แจงข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

ตามที่กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดศรีสะเกษ แจ้งให้สอบถามข้อเท็จจริง กรณี ราษฎรไม่ประสงค์ระบุนาม ร้องเรียนพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน โดยผู้ร้องได้กล่าวว่าเมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. ญาติของผู้ร้องติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019(COVID -19) และได้มีรถพยาบาลจากโรงพยาบาลชุมชนมารับที่บ้านเพื่อไปเอ็กซ์เรย์ปอด โดยได้เอ็กซ์เรย์ปอดในเวลา ๑๘.๓๐ น.จากนั้นญาติของผู้ร้องไม่ได้รับการส่งตัวกลับบ้าน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แจ้งกับญาติผู้ร้องว่า ถึงเวลาเลิกงานแล้ว ไม่สามารถไปส่งผู้ป่วยได้ และให้ผู้ป่วยกลับบ้านด้วยตนเอง ทำให้ญาติของผู้ร้องต้องไปรอตรงจุดสำหรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019(COVID -19) จนถึงเวลา ๒๒.๓๐น. ถึงสามารถติดต่อกับญาติให้มารับกลับบ้าน ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ จึงประสงค์ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและปรับปรุงการบริการ

ในการนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้สอบถามข้อเท็จจริงจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่าโรงพยาบาลชุมชน มีระบบการส่งรถของโรงพยาบาลออกมารับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019(COVID -19) เฉพาะ กรณีมีอาการป่วยหนักและรับมาเพื่อนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล กรณี ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019(COVID -19) ที่มีนัดมาเอ็กซ์เรย์ปอด จะมีหน่วยกู้ชีพเครือข่ายองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่รับส่งในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบ หรือเดินทางมาด้วยตัวเอง หากกรณีที่มาใช้บริการแล้วเกิดข้อขัดข้อง เกิดความไม่สะดวกในการรับบริการ ในเวลาราชการสามารถขอความช่วยเหลือได้ที่งานลูกค้าสัมพันธ์โทร 0902710501หรือห้องกลุ่มงานการพยาบาล นอกเวลาราชการ ประสานงานที่ งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มารับกลับบ้านหรือดำเนินการตามประสงค์ ในส่วนของกลุ่มงานการพยาบาล ได้กำชับให้บุคลากร ให้ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ อำนวยความสะดวก และสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยข้อความที่ชัดเจนตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ กรณีพบข้อขัดข้องในการให้บริการ ให้รายงานหัวหน้าตามลำดับชั้น เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางเพ็ญประภา ศรีฤทธิประดิษฐ์)

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

— ทพพ

— เภสัชกร

ทพพ.กานต์ (เภสัชกร) ๒๕๖๕