



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร.๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ ครั้งซึ่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นางสาวเรื่อนแก้ว คำหลวง )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและพัฒนาคุณภาพ

( นายทิมพร จ่างจิต )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

**HOIR No:11/2564**

หน่วยงานที่รายงาน: งานข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเหตุ: 18 ตค 63

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: ตค 63

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้ป่วยมาทำแผล อุบัติเหตุ พยาบาลพูดไม่ดีกับคนไข้ คนไข้กลับไปบ้านแล้วร้องไห้ โทรไปหาลูกที่อเมริกา Pt. อายุ 70 ปี เป็นข้าราชการบำนาญ เป็นด็อกเตอร์มาก่อน

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>ห้องฉุกเฉิน (ER)</b>
<b>โปรแกรม</b>	<b>กลุ่มการพยาบาล (NSO)</b>
<b>ระดับความรุนแรง</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ประเภททางคลินิก</b>	ปานกลาง
<b>โรค/หัตถการ</b>	NCR (Non Clinical Risk)
<b>หมายเหตุ</b>	อื่นๆ
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)****สาเหตุที่ค้นพบ**

เจ้าหน้าที่พูดไม่ดีกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

1.แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน 2.ทบทวนพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

เสนอแนะการบริหารห้องฉุกเฉิน ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ต้องการลดยาเข้าชั้นเวรเวียน กันไป / ไม่ได้ใช้ทีมเดียวกับ er

\*\*\*\*\*

**HOIR No:54/2564****หน่วยงานที่รายงาน:** กลุ่มงานเวชฯชุมชน**วันที่เกิดเหตุ:** 20 พฤศจิกายน 2563**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** ประมาณ 10 น.**สถานที่เกิดเหตุ:** ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลพาน**บรรยายเหตุการณ์:**

วันที่ 23 พ.ย 63 9.30 น.ได้รับโทรศัพท์แจ้งร้องเรียนจาก นางนันทา อนันต์ชัยพัชฌา(HN 0017574) ว่าต้องการแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานว่าไม่พึงพอใจแพทย์ผู้หญิงที่ห้องฉุกเฉินที่ตรวจซึ่งใช้เวลาไม่สุภาพและตรวจโดยใช้มือตบที่ชายโครงด้านซ้ายของตนเองอย่างแรง ทำให้ได้รับความเจ็บปวด ซึ่งเหตุการณ์เกิดในวันที่ 20 พ.ย 63

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

เนื่องจากนางนันทา เป็นญาติของข้าพเจ้าและอยู่ในบ้านสันซี้เบ้า ต.ม่วงคำ ข้าพเจ้าได้ถามข้อมูลจากห้องฉุกเฉินผ่านคุณอรวรรณและไปเยี่ยมบ้านพร้อมพยาบาลชุมชนของม่วงคำในวันที่ 23 พ.ย 63 เวลา 13.40 น. และรับฟังข้อมูลจากนางนันทา สรุปว่า ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ผู้หญิงที่ตรวจในครั้งนี และแจ้งว่าในครั้งก่อนๆก็มักได้รับฟังคำพูดที่ไม่สุภาพ(เอ็กบีด) จากพยาบาลบ่อยๆ แต่ครั้งนี้โดนแพทย์ จึงขอแจ้งผอ รพ.พาน ให้ทราบพฤติกรรมของจนท.ครั้งนี้ ขอให้มีการปรับปรุงด้วย แต่บริการที่ดีก็มี เช่น ห้องนวดที่ศูนย์รมไทโร และห้องฉุกเฉินที่เคยมาทำแผลที่ขาหลายครั้ง

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>องค์กรแพทย์ (MSO)</b>
<b>โปรแกรม</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	ปานกลาง
<b>ประเภททางคลินิก</b>	NCR (Non Clinical Risk)
<b>โรค/หัตถการ</b>	อื่นๆ
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ องค์กรแพทย์ (MSO)****สาเหตุที่ค้นพบ**

communization skill

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

แจ้งให้ทราบ

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:68/2564****หน่วยงานที่รายงาน:** งานข้อร้องเรียน**วันที่เกิดเหตุ:** พย 63**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** พย 63**สถานที่เกิดเหตุ:** ร้านค้าสวัสดิการ**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้รับบริการเสนอแนะ ผ่านกล่องรับความคิดเห็นว่า 1. ขอให้ปรับปรุงร้านค้า คนพูดไม่เพราะ

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ</b>
<b>โปรแกรม</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	ปานกลาง
<b>ประเภททางคลินิก</b>	NCR (Non Clinical Risk)
<b>โรค/หัตถการ</b>	อื่นๆ
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ****สาเหตุที่ค้นพบ**

เกิดจากพฤติกรรมกรให้บริการไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

เรียกเจ้าหน้าที่มารับฟังข้อร้องเรียน - ดำเนินการแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องการพูดไม่เพราะ - ดำเนินการอบรมเรื่องการให้บริการที่ดีกับลูกค้า - ว่ากล่าวตักเตือน

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:111/2564****หน่วยงานที่รายงาน:** งานข้อร้องเรียน**วันที่เกิดเหตุ:** 23 กพ 64**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** 7.19 น.**สถานที่เกิดเหตุ:** หน้าห้องตรวจ (OPD)**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านประชาสัมพันธ์ของ รพ.พานาว่า ผู้ป่วยมารพ.ตั้งแต่ 7 โมงเช้า แต่ได้ตรวจเกือบ 11 โมง (ได้คิวที่ 6 พบพยาบาลแล้วได้ไปตรวจ 503 แบบเร่งด่วนจาก 8 โมงได้ตรวจ 11 โมง ผู้ป่วยต้องไปโวยวายจึงได้ตรวจ เพราะถูกคนใช้รถเข็นแซงคิว) - ผู้ป่วยเสนอให้ จัดห้องตรวจเฉพาะให้คนใช้รถเข็น 1-2 ห้องจะได้ไม่ต้องแซงคิวผู้ป่วยคนอื่นๆ

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>หน้าห้องตรวจ (OPD)</b>
<b>โปรแกรม</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	ปานกลาง
<b>ประเภททางคลินิก</b>	NCR (Non Clinical Risk)
<b>โรค/หัตถการ</b>	
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ หน้าห้องตรวจ (OPD)****สาเหตุที่ค้นพบ**

ผู้ป่วยเป็นคิวเร่งด่วน เนื่องจากอายุ 81 ปี ผู้ป่วยมารับยาเดิม สัญญาณชีพ ปกติ ได้ตัดกรอกให้ ได้ตรวจตามความเร่งด่วนตามคิว ยังไม่ถึงคิวตรวจ เพราะมีคิวเร่งด่วนก่อนหน้าอยู่ ที่ลือเป็นแซงคิวเพราะมีอาการป่วยที่รุนแรงเร่งด่วน สมควรได้รับการตรวจก่อน ถึงแม้จะมาทีหลัง

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

อธิบายผู้ป่วยแล้วไม่เข้าใจจึงขออนุญาตผู้ป่วยคิวก่อนหน้าให้ตรวจก่อนเพื่อลดข้อขัดแย้ง ผู้ป่วยได้ตรวจจริงเวลา 10.15 น.

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*