



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร.๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดระยะเวลารอบ ๓ เดือน ( เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔ ) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ครั้ง ซึ่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

( นางสาวเรือนแก้ว คำหลวง )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและพัฒนาคุณภาพ

( นายจัมพร จ่างจิต )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

**HOIR No:206/2564**

**หน่วยงานที่รายงาน:** งานข้อร้องเรียน

**วันที่เกิดเหตุ:** 1 มิย 64

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** มีย 64

**สถานที่เกิดเหตุ:** หน้าห้องตรวจ (OPD)

**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้ป่วย คุณชยต มีเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1. ต้องต่อคิวใหม่ถ้าจะพบแพทย์ 2. พบแพทย์ให้พิจารณา 3. ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผิด ( โทรม่า ป้านรารับสาย ) ว่าให้เอาบัตรเสียบที่ตู้ แต่ที่จริงแล้ว ห้องบัตรแจ้งให้ไป ยื่นที่ช่องสีเหลืองเลย!! เพราะมีใบนัดแล้ว 4. ขึ้นไปพบ คุณเรือนแก้ว แต่พบจนท. ชุดพยาบาล และบอกให้นั่งรอ ? 5. พยาบาลหน้าห้อง K.หมอบเอร์ 6 พฤติกรรม สร้างความอับอายให้ตัวผู้ป่วย (คุณชยต)

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

1. ประชาสัมพันธ์ชี้แจงเรื่องกระบวนการทำงานของหน่วยงาน (รพ.พาน) ให้ผู้ป่วยทราบ 2. ในกรณีจะขอตรวจผลเลือดเพิ่มเติมต้อง ได้รับคำสั่งจากแพทย์ เป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการทำงานของ โรงพยาบาล 3. แผนกต้อนรับได้ให้ข้อมูลกับผู้ป่วยในขั้นตอนปฏิบัติ 4. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานเลขาคุณเรือนแก้ว ให้มาต้อนรับเรียบร้อย 5. พยาบาลได้ชี้แจง ขั้นตอนปฏิบัติกับผู้ป่วย แต่ด้วยความไม่เข้าใจของผู้ป่วย จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทางประชาสัมพันธ์ได้ประสาน ดำเนินการให้เรียบร้อย

**ออกใบแจ้งถึง**

**RM**

**ประชาสัมพันธ์ (ปชส.)**

**คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ**

**โปรแกรม**

จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ

**ระดับความรุนแรง**

ปานกลาง

**ประเภททางคลินิก**

none (ยังไม่ได้ระบุ)

**โรค/หัตถการ**

**หมายเหตุ**

**หมวดย่อย**

ไม่มีหมวดย่อย

**Patient Care Team**

-

**Care ย่อย**

-

# รอดอบกลับ #



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายแผนงานและพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๑.๒/พิเศษ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ครั้งซึ่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นางสาวเรือนแก้ว คำหลวง )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและพัฒนาคุณภาพ

( นายตีฆัมพร จำจิต )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

**HOIR No:206/2564****หน่วยงานที่รายงาน:** งานข้อร้องเรียน**วันที่เกิดเหตุ:** 1 มิย 64**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** มิย 64**สถานที่เกิดเหตุ:** หน้าห้องตรวจ (OPD)**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้ป่วย คุณชยด มีเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1. ต่อดังคิ้วใหม่ถ้าจะพบแพทย์ 2. พบแพทย์ให้พิจารณา 3. ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผิด ( โทรม่า ป่านีรับสาย ) ว่าให้เอาบัตรเสียที่ดู แต่ที่จริงแล้ว ห้องบัตรแจ้งให้ไป ยื่นที่ธงสีเหลืองเลย!! เพราะมีใบนัดแล้ว 4. ขึ้นไปพบ คุณเรือนแก้ว แต่พบจนท. ชุดพยาบาล และบอกให้นั่งรอ ? 5. พยาบาลหน้าห้อง K.หมอบเบอร์ 6 พฤติกรรม สร้างความอับอายให้ตัวผู้ป่วย (คุณชยด)

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

1. ประชาสัมพันธ์ชี้แจงเรื่องกระบวนการทำงานของหน่วยงาน (รพ.พาน) ให้ผู้ป่วยทราบ 2. ในกรณีจะขอตรวจผลเลือดเพิ่มเติมต้อง ได้รับคำสั่งจากแพทย์ เป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการทำงานของ โรงพยาบาล 3. แผนกต้อนรับได้ให้ข้อมูลกับผู้ป่วยในขั้นตอนปฏิบัติ 4. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานเลขาคณเรือนแก้ว ให้มาต้อนรับเรียบร้อย 5. พยาบาลได้ชี้แจง ขั้นตอนปฏิบัติกับผู้ป่วย แต่ด้วยความไม่เข้าใจของผู้ป่วย จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทางประชาสัมพันธ์ได้ประสาน ดำเนินการให้เรียบร้อย

**ออกใบแจ้งถึง****โปรแกรม****ระดับความรุนแรง****ประเภททางคลินิก****โรค/หัตถการ****หมายเหตุ****หมวดย่อย****Patient Care Team****Care ย่อย****RM****ประชาสัมพันธ์ (ปชส.)****คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ****จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ**

ปานกลาง

none (ยังไม่ได้ระบุ)

ไม่มีหมวดย่อย

-

-

# รอดอบกลับ #

**HOIR No:223/2564****หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)****วันที่เกิดเหตุ: 8/5/64****ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เเวรบาย****สถานที่เกิดเหตุ: er****บรรยายเหตุการณ์:**

เวรบาย เวลา 22.58 น. ผู้ป่วย HN 100766 มา รพ.ด้วยอาการ สิ้นลม ปวดศีรษะ 1 วันก่อนมา (7/5/64 เวลา 05.00 น.) ญาติให้ประวัติดื่มเบียร์ตั้งแต่เช้าก่อนมา คื่นนี้ปวดศีรษะมากขึ้น จึงมาตรวจ ขณะพยาบาล ชักประวัติ ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือ เอะอะโวยวาย ไม่พอใจพยาบาล (บอกว่าพูดไม่ดี) พยายามจะไล่อัด ไม่ยอมให้ตรวจ พยาบาลให้ญาติพากลับบ้านก่อน และสังเกตอาการทางระบบประสาทที่บ้าน (ให้ใบสังเกตอาการแนบไปด้วย) ผู้ป่วยรายนี้ไม่ได้มาตรวจซ้ำหรือมีอาการแยลง

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

ให้ใบสังเกตอาการแนบไปด้วย

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>ห้องฉุกเฉิน (ER)</b>
<b>โปรแกรม</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	น้อย
<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>	-

# รอดอบกลับ #

**HOIR No:246/2564**

**หน่วยงานที่รายงาน:** งานข้อร้องเรียน

**วันที่เกิดเหตุ:** 28 มิย 64

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** มิย 64

**สถานที่เกิดเหตุ:** ห้อง

**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้ป่วยได้รับอุบัติเหตุ ที่ขาขวา เข้ามารับการรักษา ที่ห้องฉุกเฉิน และได้รับความล่าช้าในการรักษา

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>ห้องฉุกเฉิน (ER)</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>	-

# รอดอบกลับ #