



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร.๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือนแรก ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ รวมระยะเวลา ๖ เดือน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น

โรงพยาบาลพานเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – based Integrity and Transparency Assessment : EBIT EB๑๑ ข้อ ๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือให้บริการทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) คณะกรรมการจัดการขอรายงานผลการดำเนินการในรอบระยะเวลาดังกล่าว ดังนี้

- จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM ก็ได้มีการตอบข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันกับคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนให้เป็นที่ไปด้วยความถูกต้องไม่ให้เกิดการร้องเรียน ทั้งนี้ ได้มีระบบการรายงานให้คณะกรรมการบริหารทุกเดือนเพื่อเป็นการป้องกันและกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และทราบปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

### ปัญหาและอุปสรรค

การรายงานความเสี่ยงภายใน ยังพบว่ามีการรายงานความเสี่ยงที่น้อยกว่าเป้าหมาย ซึ่งอาจเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้และเข้าใจผิดในการรายงาน อาจกลัวผลกระทบต่อตัวเอง หรือไม่ทราบระบบการเข้าใช้งานระบบโปรแกรมรายงานความเสี่ยง HOIR ในระบบอินทราเน็ต

ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อาจยังขาดจุดบริการที่เป็นหน่วยงานที่เป็นจุดเฉพาะ ที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างเป็นเอกเทศ ทำให้การเข้าถึงยากหรือผู้รับบริการอาจไม่รู้สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติ

( นางสาวเรณแก้ว คำหลวง )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและพัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้มีอำนาจลงนาม



อนุมัติ



ไม่อนุมัติ

(นายตีพิมพ์ 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) ว่าต้องการแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานว่าไม่พึงพอใจแพทย์ผู้หญิงที่ห้องฉุกเฉินที่ตรวจซึ่งใช้เวลาไม่สุภาพและตรวจโดยใช้มีดตบที่ชายโครงด้านซ้ายของตนเองอย่างแรง 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**

-

\*\*\*\*\*