



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๓/๓๐๓/๒๒๔

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๙ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน

  
(นางสาวศุภาพิชญ์ แซมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ  
เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

  
(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

**สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**  
**ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)**

\*\*\*\*\*

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ทั้งสิ้น ๙ เรื่อง โดย ร้องเรียนด้วยวาจา ๕ เรื่อง ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ๑ เรื่อง รับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๑ เรื่อง และร้องเรียนผ่านใบคำร้อง ๒ เรื่อง

**๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๑	๑	-
ด้านการรักษา	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ	๓	๓	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	๒	๑	๑
รวม	๙	๗	๒

**๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข**

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>ด้านพฤติกรรมบริการ</b></p> <p>๑. ผู้ป่วยโพสเฟสบุ๊คร้องเรียนพยาบาล opd แสดงพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม จากการสอบถามข้อมูลผู้ป่วยมารับบริการวันที่ ๑๑ ม.ค.๖๗ ช่วงบ่าย ชักประวัติผู้ป่วยมาด้วย ไข้ ไอ มีน้ำมูก มีเสมหะ เป็นมา ๑วัน รู้สึกอ่อนเพลีย แรกรับ BT ๓๗ BP๑๐๐/๖๑ ผู้ป่วยนอนนรพ. แพทย์ยังไม่เห็นสมควร admit จึงให้ NSS iv ๑๐๐๐ ml in ๑ h สั่งยาให้กลับไปกินที่บ้าน และออกใบรับรองให้ ผู้ป่วยจึงออกจากห้องตรวจมาขอใบรับรองแพทย์ที่โต๊ะซักประวัติเดิม พยาบาลพูดกับผู้ป่วยว่า "จะขอใบรับรองแพทย์ทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก" ได้ฟังแล้วรู้สึกไม่พอใจ เนื่องจากตนเองก็ไม่รู้ว่าจะได้ใบรับรองแพทย์ จากนั้นผู้ป่วยไปให้น้ำเกลือครบ ๑ ชม. มีหนาวสั่น BT ๓๗.๘ BP ๙๒/๖๓ ส่งพบแพทย์ที่ OPD ให้ admit ระหว่างนั้นพยาบาลคนเดิมมาดูอาการถามว่ามีไข้ทำไมไม่บอก จึงตอบกลับไปว่ากินยา para มาตอนเที่ยงระหว่างพูดคุยกันมีการแสดงสีหน้าอาการเบื่อหน่ายตอนที่พูด จึงรู้สึกไม่พอใจพฤติกรรมบริการและโพสเฟสบุ๊คส่วนตัวอยากให้มีการปรับปรุง</p>	<p>แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกผู้ป่วยนอก</p>	<p>แผนกผู้ป่วยนอก</p>

๑

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>ด้านการรักษา</b></p> <p>๑. ผู้ป่วยมา ER วันที่ ๙/๑/๖๗ ๑๓.๔๐น. ให้ประวัติว่าวันที่ ๒๕/๑๒/๖๖ สุนัขกัดข้อเท้า ไปรักษาที่รพ.บุรีรัมย์ราม วันนี้มาฉีด verorab เข็มที่ ๒ แต่ที่โรงพยาบาลหนองหงส์ไม่มีวัคซีนดังกล่าว แนะนำให้ไปฉีดวัคซีนตามสิทธิ์ที่รพ.หนองกี่ ทำแผลที่ข้อเท้าด้านขวา แผลบวมแดง หลังจากออกจากหนองหงส์ วันเดียวกัน คนไข้ได้ไปโรงพยาบาลหนองกี่ ไปส่งตัวไปยื่นฉีด ERIG เจ้าหน้าที่จึงถามว่าหนองหงส์ก็มียาทำไมส่งมาฉีด เกิดความไม่พอใจแจ้งว่าจะร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชี้แจงผู้รับบริการถึงสาเหตุการแนะนำให้ไปฉีดยังโรงพยาบาลที่มีวัคซีนชนิดเดียวกับของเดิม เนื่องจากจะมีประสิทธิภาพตามแนวทางรักษา</li> <li>- ทบทวนแนวทางการให้ยา ERIG เป็นแนวทางเดียวกัน</li> </ul>	<p>องค์กรแพทย์</p>
<p>๒. ผู้ป่วย IMC admit ๑๓-๑๘/๑๐/๖๖ ก่อนกลับหน่วยมิตรภาพบำบัด (PC) ได้รับรายงานเคสจากตึกเขียว stroke เจาะคอ เป็น long term care แพทย์ให้กลับบ้าน เจ้าหน้าที่ PC ได้ขึ้นไปดูคนไข้และอธิบายเรื่องการดูแลคนไข้ที่บ้าน การเตรียมบ้าน การยืมอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ โดยขณะนั้น รพ.ไม่มีถังออกซิเจน ๑๐ ลิตร ให้ยืมกลับบ้าน ญาติเข้าใจ จากนั้นเจ้าหน้าที่โทรประสาน รพ.สต.บ้านขาม และ อสม. รอรับคนไข้กลับบ้าน รพ.สต.บ้านขาม ได้ให้ถังออกซิเจน เพื่อสำรอง ๑ ถัง และญาติซื้อเอง ๑ ถัง แต่ช่วงคำญาติทางไกลของผู้ป่วย ไม่พอใจที่ รพ. ไม่ได้ให้ออกซิเจนกลับบ้านจึงโทรไปขอเครื่องผลิตออกซิเจนและถังเดียวกับ รพ.สต. โคกสูง และรพ.หนองกี่ เจ้าหน้าที่ PC รพ.หนองกี่ โทรมาแจ้งหนองหงส์ รับทราบปัญหา วันต่อมาเจ้าหน้าที่ รพ. ออกเยี่ยมเคสที่บ้านชุมชนแสง และได้ทำความเข้าใจกับญาติ อธิบายเหตุผลเกี่ยวกับการยืมเครื่องมือต่างๆ โดยนำเครื่องผลิตออกซิเจน ขนาด ๑๐ ลิตร ไปให้ผู้ป่วย(เป็นเครื่องของผู้ป่วยคนอื่นที่เสียชีวิตแล้วญาตินำมาคืน) อธิบายการใช้เครื่องและการรักษาเครื่อง รวมถึงพูดคุยปัญหาข้อร้องเรียน ญาติที่อยู่กับผู้ป่วยเข้าใจ</p>	<p>กำหนดขั้นตอนการวางแผนรักษา-วางแผนจำหน่ายของผู้ป่วย long term care ได้แก่ หากเป็นผู้ป่วยที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เช่น ออกซิเจน เตียงลม เป็นต้น ให้แพทย์ระบุในแผนการรักษา ล่วงหน้าเช่น เตรียม home oxygen จากนั้นนอร์ดจะประสานมิตรภาพเพื่อวางแผนการจัดหาอุปกรณ์เพื่อพร้อมดูแลที่บ้าน</p>	<p>แผนกผู้ป่วยใน</p>
<p>๓. ญาติร้องเรียนผ่านสื่อ ถึงเหตุการณ์เสียชีวิตของมารดาด้วยโรคมะเร็งลำไส้ใหญ่ ซึ่งผู้ป่วยตรวจคัดกรองผิดปกติ ในปี ๒๕๖๕ แต่ไม่ได้รับผลตรวจ จนปี ๒๕๖๗ ทราบผลหลังเกิดโรค</p>	<p>ทบทวนการดำเนินการ ชี้แจงเบื้องต้นและอยู่ระหว่างติดตามข้อร้องเรียน</p>	<p>คณะกรรมการบริหาร</p>



รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>ด้านการให้บริการ</b></p> <p>๑. ผู้ป่วยมารับบริการโวยวายว่าถูกแฉง คิวเข้าตรวจก่อนเนื่องจากพยาบาล จัดคิวให้รถนอนเข้าพบแพทย์ก่อน</p> <p>๒. มีผู้ป่วยร้องเรียนรอผลเลือดนาน คิว NCD ที่๒-๙ ผลเลือดออกช้า รอแลบ ๓.๕๕ ชั่วโมง กลุ่ม คิว ๒๐ ขึ้นไปผลเลือดออกก่อน ได้ตรวจรับยา กลับบ้านก่อน ได้ติดตามให้แล้วเจ้าหน้าที่ แจ้งว่ารอผล A๑C</p> <p>๓. ผู้รับบริการเวรป่วยไม่รอตรวจ ๒ คน ร้องเรียนรอแพทย์นานเนื่องจาก แพทย์ติดเคสคนไข้ที่ ER แพทย์เวรป่วยคนเดียว</p>	<p>ชี้แจงผู้รับบริการถึงแนวทางการคัดกรอง ชักประวัติ และส่งตรวจตามลำดับความ เร่งด่วนของการเจ็บป่วย ร่วมกับการใช้ ลำดับคิว</p> <p>มีการประกันเวลาผลตรวจ HbA๑C ๑ ชั่วโมง กรณีมีตรวจประจำปีร่วมด้วย หาก ลำช้ากว่า ๒ ชั่วโมง ให้ติดตามกับแผนก เทคนิคการแพทย์</p> <p>สื่อสารองค์กรแพทย์ถึงข้อร้องเรียน</p>	<p>แผนกผู้ป่วย นอก</p> <p>แผนกเทคนิค การแพทย์</p> <p>องค์กรแพทย์</p>
<p><b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b></p> <p>๑. ผู้ป่วยที่มานั่งรอทำกายภาพบำบัด ร้องเรียนว่ากลิ่นห้องน้ำแรงมาก แสบจมูก หลังห้องน้ำหันมาทางห้อง กายภาพพอดี เข้ามาในห้องก็ได้กลิ่น อยู่หอกห้องก็ได้กลิ่น</p> <p>๒. บริเวณรอรับยาที่สร้างใหม่ ไม่มีพัด ลมอากาศร้อนมาก ต้องการให้ติด พัดลมให้ผู้มาใช้บริการ</p>	<p>ปรับปรุงท่อระบายน้ำบริเวณห้องสุขาใหม่</p> <p>มีแผนการติดตั้งพัดลมเพิ่ม</p>	<p>ฝ่ายบริหาร ทั่วไป</p> <p>ฝ่ายบริหาร ทั่วไป</p>