



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๓/๓๐๓/๘๖๑

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗) มีข้อเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๑๑ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุ ปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

(นางสาวศุภาพิชญ์ แคมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อางสม)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

.....

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๑๑ เรื่อง โดย ร้องเรียนด้วยวาจา ๖ เรื่อง ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ๑ เรื่อง รับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๒ เรื่อง และร้องเรียนผ่านใบคำร้อง ๒ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๓	๓	-
ด้านการรักษา	๓	๓	-
ด้านการให้บริการ	๓	๓	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	๒	๒	-
รวม	๑๑	๑๑	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๓. ญาติร้องเรียนการสื่อสารของพยาบาลผู้ป่วยใน กรณีแจ้งข้อมูลก่อนรีเฟอร์ ผู้ป่วย อายุ ๕๐ ปี มี severe vomiting ทาสาเหตุไม่ได้ แพทย์แจ้งในห้องตรวจว่าจะส่งต่อ รพ. บุรีรัมย์ แต่ญาติยังไม่ทราบรายละเอียดข้อมูล เมื่อพยาบาลเข้ามาแจ้งกับผู้ป่วยอีกครั้งว่า หมอจะส่งต่อบุรีรัมย์ ญาติถามพยาบาลว่าทำไมต้องส่ง แต่ก็ยังไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอถึงสาเหตุที่จะให้ส่งตัว และไม่พอใจน้ำเสียงการพูดของพยาบาลคนดังกล่าว ญาติปฏิเสธที่จะให้ผู้ป่วยรีเฟอร์ และร้องเรียนการบริการ ต่อมาแพทย์มาพูดคุยอีกครั้งและพยาบาลอีกท่านมาประสานกับญาติจึงยอมให้ส่งผู้ป่วยไป รพ.บุรีรัมย์ ญาติร้องเรียนการสื่อสารของพยาบาลผู้ป่วยใน กรณีแจ้งข้อมูลก่อนรีเฟอร์ ผู้ป่วย อายุ ๕๐ ปี มี severe vomiting ทาสาเหตุไม่ได้ แพทย์แจ้งที่เตียงว่าจะส่งต่อ รพ. บุรีรัมย์ แต่ญาติที่เฝ้าไม่ทราบรายละเอียดข้อมูล เมื่อพยาบาลเข้ามาแจ้งกับผู้ป่วยอีกครั้งว่า หมอจะส่งต่อบุรีรัมย์ ญาติถามพยาบาลว่าทำไมต้องส่ง แต่ก็ยังไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอถึงสาเหตุที่จะให้ส่งตัว และไม่พอใจน้ำเสียงการพูดของพยาบาลคนดังกล่าว ญาติปฏิเสธที่จะให้ผู้ป่วยรีเฟอร์ และร้องเรียนการบริการ ต่อมาแพทย์มาพูดคุยอีกครั้งและพยาบาลอีกท่านมาประสานกับญาติจึงยอมให้ส่งผู้ป่วยไป รพ.บุรีรัมย์	- ชี้แจงต่อผู้รับบริการ (ญาติข้อร้องเรียน) - แจ้งแผนกผู้ป่วยใน ปรับปรุงการสื่อสารต่อผู้ป่วย - จัดอบรมขับเคลื่อนสื่อสาร สาธารณ และสังคมการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ ในการดูแลสุขภาพ ปี ๒๕๖๗ แก่บุคลากร โรงพยาบาล	กลุ่มการพยาบาล

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการรักษา ๑. ผู้ป่วยมา ER วันที่ ๙/๑/๖๗ ๑๓.๔๐น. ให้ประวัติว่าวันที่ ๒๕/๑๒/๖๖ สุนัขกัดข้อเท้า ไปรักษาที่รพ.บุรีรัมย์วันนี้ มาฉีด verorab เข็มที่ ๒ แต่ที่โรงพยาบาลหนองหงส์ไม่มี วัคซีนดังกล่าว แนะนำให้ไปฉีดวัคซีนตามสิทธิ์ที่รพ.หนองกี่ ทำผลที่ข้อเท้าด้านขวา แผลบวมแดง หลังจากออกจาก หนองหงส์ วันเดียวกัน คนไข้ได้ไปโรงพยาบาลหนองกี่ ไปส่ง ตัวไปยื่นฉีด ERIG เจ้าหน้าที่จึงถามว่าหนองหงส์ก็มียา ทำไมส่งมาฉีด เกิดความไม่พอใจแจ้งว่าจะร้องเรียน	- ชี้แจงผู้รับบริการถึง สาเหตุการแนะนำให้ไป ฉีดยังโรงพยาบาลที่มี วัคซีนชนิดเดียวกับ ของเดิม เนื่องจากจะมี ประสิทธิภาพตาม แนวทางรักษา - ทบทวนแนวทางการให้ยา ERIG เป็นแนวทาง เดียวกัน	องค์กรแพทย์
๒. ผู้ป่วย IMC admit ๑๓-๑๘/๑๐/๖๖ ก่อนกลับหน่วย มิตรภาพบำบัด (PC) ได้รับรายงานเคสจากตึกเขียว stroke เจาะคอ เป็น long term care แพทย์ให้กลับบ้าน เจ้าหน้าที่ PC ได้ขึ้นไปดูคนไข้และอธิบายเรื่องการดูแล คนไข้ที่บ้าน การเตรียมบ้าน การยืมอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ โดยขณะนั้น รพ.ไม่มีถังออกซิเจน ๑๐ ลิตร ให้ยืมกลับบ้าน ญาติเข้าใจ จากนั้นเจ้าหน้าที่โทรประสาน รพ.สต.บ้านขาม และ อสม. รอรับคนไข้กลับบ้าน รพ.สต.บ้านขาม ได้ให้ถัง ออกซิเจน เพื่อสำรอง ๑ ถัง และญาติซื้อเอง ๑ ถัง แต่ช่วง คำญาติทางไกลของผู้ป่วย ไม่พอใจที่ รพ. ไม่ได้ให้ออกซิเจน กลับบ้านจึงโทรไปขอเครื่องผลิตออกซิเจนและถังเขียวกับ รพ.สต. โคกสูง และรพ.หนองกี่ เจ้าหน้าที่ PC รพ.หนองกี่ โทรมาแจ้งหนองหงส์ รับทราบปัญหา วันต่อมาเจ้าหน้าที่ รพ. ออกเยี่ยมเคสที่บ้านชุมแสง และได้ทำความเข้าใจกับ ญาติ อธิบายเหตุผลเกี่ยวกับการยืมเครื่องมือต่างๆ โดยนำ เครื่องผลิตออกซิเจน ขนาด ๑๐ ลิตร ไปให้ผู้ป่วย(เป็น เครื่องของผู้ป่วยคนอื่นที่เสียชีวิตแล้วญาตินำมาคืน) อธิบาย การใช้เครื่องและการรักษาเครื่อง รวมถึงพูดคุยปัญหาข้อ ร้องเรียน ญาติที่อยู่กับผู้ป่วยเข้าใจ	กำหนดขั้นตอนการวางแผน รักษา-วางแผนจำหน่ายของ ผู้ป่วย long term care ได้แก่ หากเป็นผู้ป่วยที่ จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เช่น ออกซิเจน เติงลม เป็นต้น ให้ แพทย์ระบุในแผนการรักษา ล่วงหน้าเช่น เตรียม home oxygen จากนั้นวอร์ดจะ ประสานมิตรภาพเพื่อวางแผนการจัดหาอุปกรณ์เพื่อ พร้อมดูแลที่บ้าน	แผนกผู้ป่วยใน
๓. ญาติร้องเรียนผ่านสื่อ ถึงสาเหตุการเสียชีวิตของมารดาด้วย โรคมะเร็งลำไส้ใหญ่ ซึ่งผู้ป่วยตรวจคัดกรองผิดปกติ ในปี ๒๕๖๕ แต่ไม่ได้รับผลตรวจ จนปี ๒๕๖๗ ทราบผลหลังเกิด โรค	ยุติข้อร้องเรียน	คณะกรรมการ บริหาร

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการให้บริการ ๑. ผู้ป่วยมารับบริการไว้วางยว่าถูกแทง คิวเข้าตรวจก่อนเนื่องจากพยาบาล จัดคิวให้รอนอนเข้าพบแพทย์ก่อน ๒. มีผู้ป่วยร้องเรียนรอผลเลือดนาน คิว NCD ที่ ๒-๙ ผลเลือดออกช้า รอแลบ ๓.๕๕ ชั่วโมง กลุ่ม คิว ๒๐ ขึ้นไปผลเลือดออกก่อน ได้ตรวจรับยา กลับบ้านก่อน ได้ติดตามให้แล้วเจ้าหน้าที่ แจ้งว่ารอผล A๑C ๓. ผู้รับบริการเวรป่วยไม่รอตรวจ ๒ คน ร้องเรียนรอแพทย์นานเนื่องจาก แพทย์ติดเคสคนไข้ที่ ER แพทย์เวรป่วยคนเดียวกัน	ชี้แจงผู้รับบริการถึงแนวทางการคัดกรอง ชักประวัติ และส่งตรวจตามลำดับความ เร่งด่วนของการเจ็บป่วย ร่วมกับการใช้ ลำดับคิว มีการประกันเวลาผลตรวจ HbA๑C ๑ ชั่วโมง กรณีมีตรวจประจำปีรวมด้วย หาก ล่าช้ากว่า ๒ ชั่วโมง ให้ติดตามกับแผนก เทคนิคการแพทย์ แยกแพทย์เวร ER กับ OPD	แผนกผู้ป่วย นอก แผนกเทคนิค การแพทย์ องค์กรแพทย์
ด้านสิ่งแวดล้อม ๑. ผู้ป่วยที่มานั่งรอทำกายภาพบำบัด ร้องเรียนว่ากลิ่นห้องน้ำแรงมาก แสบจมูก หลังห้องน้ำหันมาทางห้อง กายภาพพอดี เข้ามาในห้องก็ไ้กลิ่น อยู่หอห้องก็ไ้กลิ่น ๒. บริเวณรอรับยาที่สร้างใหม่ ไม่มีพัด ลมอากาศร้อนมาก ต้องการให้ติด พัดลมให้ผู้มาใช้บริการ	ปรับปรุงท่อระบายน้ำและซ่อมแซมห้องสุขา ดำเนินการติดตั้งพัดลมบริเวณหน้าห้องยา	ฝ่ายบริหาร ทัวไป ฝ่ายบริหาร ทัวไป