



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๓/๓๐๓/๙๙๔

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๑๕ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน

(นางสาวศุภาพิชญ์ แซ่มทอง)

เภสัชกรชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อางสม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชี้แจง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙)ทั้งสิ้น ๑๕ เรื่อง ได้แก่ ร้องเรียนทางวาจา ๓ เรื่อง การประชุมส่วนราชการและผู้นำชุมชน ๒ เรื่อง ร้องเรียนผ่านใบคำร้อง ๗ เรื่อง และร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ ๓ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๒	๒	
ด้านการรักษา	๓	๓	-
ด้านการให้บริการ	๗	๗	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	๓	๓	-
รวม	๑๕	๑๕	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๑. ไม่พึงพอใจสีหน้าและคำพูดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยในบางคน ส่วนคนอื่นชื่นชมการบริการดีมากเทียบเท่าเอกชนเลย ๒. พยาบาลผู้ป่วยในบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพและมีท่าทีไม่พอใจเมื่อถูกตามให้มาดูน้ำเกลือหมดและเข็มที่ต่อน้ำเกลือจะหลุด	แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกผู้ป่วยในให้ปรับปรุงการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ	- แผนกผู้ป่วยใน
ด้านการรักษา ๑. ผู้ป่วยมารักษาอาการถอนพิษสุราเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการผูกมัดขณะนอนโรงพยาบาล ๒. ยาตีไม่พอใจที่ผูกมัดผู้ป่วยจิตเวช และไม่ได้รับการส่งต่อไป รพ.อื่นตามที่ประสงค์ ๓. ยาตีผู้เสียชีวิตโพสแสดงความคิดเห็นต่อการรักษาโดยใส่ท่อช่วยหายใจและส่งต่อของโรงพยาบาล	- กำหนดแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการผูกมัด โดยพยาบาลประเมินและเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนจากการผูกมัดตามเกณฑ์ - ชี้แจงขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วยจิตเวช - ชี้แจงกระบวนการช่วยชีวิตและรักษาของแพทย์ตามมาตรฐานวิชาชีพ	- แผนกผู้ป่วยใน - องค์กรแพทย์ - ทีม PCT - องค์กรแพทย์

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านสิ่งแวดล้อม ๑. มานั่งรอรับยาติดกับโรงจอดรถเวลาสตาร์ทรถเหม็นมากเลย ๒. ห้องพิเศษ ๒ แจกข้าวไม่ได้ให้ช้อนมา ๓. เสียงรบกวนจากตึกมินิธัญรักษ์ ผู้ป่วยนอนห้องพิเศษ ตึกเหลืองแจ้งว่าช่วงเย็นไม่สามารถพักผ่อนได้เต็มที่เพราะเสียงรบกวนจากตึกข้างๆ คุย หัวเราะเล่นกันเสียงดัง ขอความกรุณาปรับปรุงให้ดีขึ้น	หลีกเลี่ยงการสตาร์ทเครื่องยนต์ทิ้งไว้โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้รับบริการอยู่ ชี้แจงผู้รับบริการห้องพิเศษให้ใช้ช้อนที่อยู่ในห้อง แจ้งผู้ป่วยตึกมินิธัญรักษ์งดใช้เสียง หลัง ๒๐.๐๐ น. และห้ามนั่งเล่นหลังห้อง งดเสียงดังรบกวนคนอื่น	- งานบริหารทั่วไป - งานผู้ป่วยใน - งานโภชนาการ - งานจิตเวชและยาเสพติด - งานผู้ป่วยใน
ด้านการให้บริการ ๑. คนไข้ประสงค์เข้าห้องพิเศษ พยาบาลจึงแจ้งเงื่อนไขว่าต้องมีญาติเฝ้า ผู้ป่วยเกิดความไม่พอใจ พยาบาลจึงตามญาติมาพูดคุยกับแพทย์ แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้ โดยคนไข้ไม่ทราบว่าญาติคุยกับแพทย์แล้ว เมื่อเจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้กลับบ้านผู้ป่วยจึงไม่พอใจอย่างมากเนื่องจากไม่ได้ยินยอมออกโรงพยาบาล แพทย์เจ้าของไข้อนุญาตให้นอนโรงพยาบาลต่อ และกลับบ้านเมื่อพร้อม ๒. ไม่มีการแจ้งญาติให้ทราบถึงอาการคนไข้ ชี้แจงไม่ได้จนญาติได้เข้ามาตรวจสอบคนไข้เอง และสอบถามหมอเองใช้เวลารอ ๐๗.๓๐ ถึง ๙.๓๐ จึงทราบอาการ ๓. รับแจ้งจากญาติผู้ป่วย เวลาประมาณ ๒.๒๐ น. มา รพ. ด้วยอาการแน่นหน้าอก มาถึง รพ. เรียกเจ้าหน้าที่ ไม่ได้ยินเสียงตอบรับ เดินไปกดกริ่ง ตรง ER ไม่แน่ใจว่ามีเสียงไหม จึงเดินไปที่ตุ้ยยามยามแจ้งว่าให้ญาติขึ้นมาเรียกคนไข้เองเลยอยู่ตรงห้องฉุกเฉินนั้นแหละ รอสักพักจึงกลับบ้านไม่ได้ตรวจ	สื่อสารโดยตรงกับผู้ป่วยเพื่อลดความคลาดเคลื่อน ชี้แจงผู้ป่วยและญาติถึงขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่กำลังให้การดูแลรักษาระหว่างที่ญาติรออยู่ ทบทวนสาเหตุพบว่าในวันดังกล่าว กริ่งเรียกเจ้าหน้าที่เสีย ดำเนินการจัดหาใหม่ และทบทวนบริการนอกเวลาราชการ	- องค์กรแพทย์ - แผนกผู้ป่วยใน - แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน - กลุ่มการพยาบาล

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๔. ญาติโพลแสดงความคิดเห็นต่อระบบส่งผู้ป่วยกลับบ้านกรณีผู้ป่วยติดเตียง เนื่องจากไม่สามารถใช้รถฉุกเฉินของโรงพยาบาลส่งคนไข้กลับบ้านได้ ๕. ญาติโพลร้องเรียนต้องการโทรสอบถามเลข ๑๓ หลักของบุตร โทร ๐๔๔-๖๖๕๐๒๘ เป็นเบอร์ใน google map โทรไม่ติด จึงให้ญาติขับรถมาถามประวัติที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ขอทราบ H.N ผู้ป่วยเพื่อระบุตัวตน แต่ญาติที่ไม่ทราบ เกิดความไม่พึงพอใจที่ไม่ได้ข้อมูล ๖. ญาติผู้ป่วยโพลรูปของยาคนไข้ และยาของคนไข้เตียงอื่นในตะกร้าเดียวกัน ระบุว่า พามา ๑ ได้รับยาให้ ๒ คน ๗. ยื่นบัตรตรวจ ๑๘.๐๐ น. ที่ตึกผู้ป่วยนอก สอบถามเจ้าหน้าที่แจ้งว่าแพทย์ไปทานข้าว จะกลับมาตรวจ ๑๘.๕๐ น. ซึ่งมีคนไข้รอนอนรอ ๕ คัน และนั่งรอตรวจ ๑๐ คน อยากให้พัฒนาจุดนี้	ชี้แจงการปฏิบัติตามระเบียบการใช้รถโรงพยาบาล ทบทวนพบว่าเบอร์ที่ระบุใน google map เป็นเบอร์โทรสาร จึงทำการแก้ไขให้เป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ถูกต้อง ส่วนการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทาง PDPA ชี้แจงต่อผู้โพลถึงชื่อยาที่กินมาเป็นของผู้ป่วยในที่เพิ่มยาซึ่งอยู่ในวอร์ดเดียวกัน ผากให้พยาบาลและโทรประสาน รวมถึงแจ้งญาติที่รับยา ณ จุด จ่ายยาแล้ว หลังเกิดข้อร้องเรียนพิจารณาปรับการบริการให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้มารับยาแทน แจ้งองค์กรแพทย์	- แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน - งานดิจิทัลและสุขภาพ - แผนกผู้ป่วยใน - กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค - องค์กรแพทย์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๓/๓๐๓/๙๙๕

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙) ยังไม่มีรายงานข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน

(นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง)

เภสัชกรชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ไม่มีรายงานร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙)

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
การทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่	-	-	-
การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-
รวม	๐	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค

-

๓. แนวทางการป้องกันแก้ไข

-