



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ๘๐พรรษา

ที่ สท๐๐๓๒.๓๐๑/๔๒๓

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามที่ศูนย์รับเรื่องเรียน คณะทำงานบริหารบริหารความเสี่ยงและจัดการข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ ทั้งหมด ๗ เรื่องเป็นด้านระบบการบริการ ๓ เรื่อง
ด้านพฤติกรรมบริการ ๓ เรื่อง และด้านสิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง ตามรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน
ประจำปี ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางจรรุณี เอกผล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2564

Date	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	สิ่งแวดล้อม	ด้านอื่น ๆ	การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	total
ต.ค.63	1	0	0	0	0	1
พ.ย.63	1	1	0	0	0	2
ธ.ค.63	1	0	0	0	0	1
ม.ค.64	0	2	0	0	0	2
ก.พ.64	0	0	0	0	0	0
มี.ค.64	0	0	1	0	0	1
เม.ย.64						
พ.ค.64						
มิ.ย.64						
ก.ค.64						
ส.ค.64						
ก.ย.64						
รวม	3	3	1	0	0	7

สรุปรายงานข้อร้องเรียนโรงพยาบาลปี 2564

เดือน ตุลาคม 2563 (พดtkกรรมบริการ 1)เรื่องผ่านศูนย์ดำรงธรรม

มีร้องเรียน 1 เรื่องไม่พอใจในพดtkกรรมเจ้าหน้าที่ที่ไม่ฉีดยาแก้ปวดให้

ได้ทบทวนสืบข้อเท็จจริงส่งศูนย์ดำรงธรรม พบ ป่วยมาที่รพ.เสาให้ ยื่นบัตรแล้วเดินเข้ามาที่ห้องฉุกเฉิน ขอฉีดยาแก้ปวด แต่พยาบาลแจ้งว่าต้องตรวจก่อน ถึงจะรียางานแพทย์เพื่อพิจารณาว่าจะฉีดยาได้หรือไม่ คือพูดเหมือนไม่เอากรักษา จึงไปร้องที่ศูนย์ดำรง ธรรมเรื่องพดtkกรรมเจ้าหน้าที่ER เรื่องคำพูด จากการสอบข้อเท็จจริงพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติและตามมาตรฐานจึงแจ้งผลการสืบข้อเท็จจริงกลับไปศูนย์ดำรงธรรม

เดือน พฤศจิกายน 2563 (มี 2 เรื่อง พดtkกรรม 1 ,ระบบบริการ1)

1.เป็นระบบบริการ (รอรับยานาน) 1 เรื่อง

สาเหตุ อาจเนื่องมาจากในช่วงเวลาดังกล่าว 10.30 น. - 11.20 น. มีเภสัชกรจ่ายยา 2 คน มีจำนวนเคส 55 เคส และจ่ายยาตั้งแต่ 3 - 13 รายการซึ่งมีเภสัชกร 2 คนในช่วงเวลาดังกล่าว และมีเคสพิเศษในช่วงเวลานั้น > 10 เคสจึงทำให้เกิดความล่าช้า

แก้ปัญหา

1. ชี้แจงสถานการณ์ให้ผู้รับยารับทราบ และเปิดโอกาส รอหรือมารับภายหลัง

2.หาคนช่วยเหลือจากในระบบ ,บุคลากร ,เครื่องมือ, ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

-หาแนวทางร่วมกันในฝ่าย :- ในกรณีผู้ป่วยมียาฉีดทางห้องยาจะแจ้งให้ผู้ป่วยรับยาฉีดไปฉีดก่อนมารับยารับประทาน - กรณีมีการแจ้งจากแพทย์ให้เป็นระบบ pass ห้องยาจะจ่ายยาให้ก่อนในเคสเร่งด่วน
วางแผนร่วมกันในฝ่ายเรื่องการทำ R2R และเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางที่เหมาะสมในการดูแลผู้ป่วย

2. พดtkกรรมบริการ (คำพูด)

ผู้ป่วยมาขอใบส่งตัวไปตรวจที่รพ.สระบุรีต่อ ญาติ โปส. ไม่พอใจคำพูดของพยาบาลที่อธิบายว่าใบส่งตัวที่สามารถใช้ได้จนถึงสุดการรักษาในโรคนั้น ๆ ผู้ป่วยเน้นย้ำว่าจนท.สระบุรีให้มาขอใบส่งตัว

สาเหตุจากการขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ในรพพยาบาล สระบุรี

ได้ปรับระบบ ดังนี้

1. ให้ใบส่งตัวทุกรายที่มาขอและ วันหมดอายุ ให้ พิมพ์ว่า ใช้จนสิ้นสุดการรักษาโรคนั้น พร้อมข้อมูล การประชุมเรื่องข้อตกลงใบส่งตัว ของแพทย์ ติดแนบไป
2. เก็บข้อมูลการมาขอใบส่งตัว ว่าสาเหตุ จาก 2.1 Emergency 2.2 ขอโรคเดิม (ให้ก่อน)พร้อม ข้อตกลงระหว่างผอ.รพ 2.3 ขอใบส่งตัวด้วยโรคใหม่ และมีใบนัด จากรพ.สระบุรี วัดผล ม.ค..เพื่อ นำเข้าที่ประชุม ผอ.
3. ให้ทำรูปแบบคำตอบเมื่อมาขอใบส่งตัว ให้ตอบเหมือนกันและการแสดงพฤติกรรมเมื่อ Pt มาขอใบ ส่งตัว
4. ให้ IT สร้างแบบใบ refer ในระบบ Hos XP ซึ่งจะเหมือน ใบส่งตัวสีชมพู ให้เพิ่ม ลิงค์ ผล lab XRAY เพื่อให้ง่ายต่อการพิมพ์และออกใบส่งตัว

เดือนธันวาคม 2563 (พฤติกรรมบริการ 1 คำพูด)

ผู้รับบริการไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ (คำพูด) ญาติจะตามพยาบาลไปใส่สายNG ที่บ้านตอน กลางคืนพบเจ้าหน้าที่อยู่เวรห้องบัตรแนะนำให้พาคณไขมารพ.เนื่องจากบ้านอยู่ใกล้โรงพยาบาลโดยไม่ ไปแจ้งพยาบาลเวรERทำให้ญาติที่มาตามไม่พอใจจึงโพสต์ ลงเฟส

สาเหตุ ที่พบขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่และขอบเขต การปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจ ของ หน้าที่ ที่อยู่เวรห้องบัตร และการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่

การแก้ไข 1. ทีมใกล้เคียงไปสอบถามและติดตามดูอาการและลงเยี่ยมบ้านในเช้าวันต่อมา

1. มอบหัวหน้างานหาข้อมูลข้อเท็จจริงประสานกับทีม HR และบริหารงาน เพื่อทบทวน ขอบเขต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องบัตรเวรนอกเวลา
2. ประสานทีมHR ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานใหม่มีระเบียบและข้อกำหนด พฤติกรรมบริการ และกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

เดือนมกราคม 2564 (ร้องเรียน รอนาน 2 case ไม่รอดตรวจ)จาก ER ช่วง วันหยุด

สาเหตุจากมีcase อุบัติเหตุ case stroke fast tack

แก้ไขเบื้องต้น ประกาศสถานการณ์ เหตุที่ต้องรอเป็นระยะ มี 1 case จาก human error สีมส่ง ชื่อเข้าห้องตรวจER จากมี case อุบัติเหตุ ห้องบัตรเข้าไปช่วยER ทำให้สีมส่งชื่อเข้าตรวจ จนเข้าไป สอบถาม ถึงรู้ว่าไม่ได้ส่งชื่อ ขอโทษ และอธิบายเหตุการณ์ และให้บริการทันที ผู้ป่วยเข้าใจ

เดือนกุมภาพันธ์ 2564 ไม่มีข้อร้องเรียน

.เดือนมีนาคม 2564 (ENV 1 เรื่อง)

ข้อร้องเรียนจากชาวบ้าน

1.เรื่องร้องจากชาวบ้าน เรื่องน้ำโรงพยาบาลล้นไปบริเวณบ้านชาวบ้าน

แก้ไข

1. ประสาน แจ้งทีมที่เกี่ยวข้อง บริหารและENV ไปชี้แจงผู้ร้องทุกข์และชาวบ้าน และนำผลการตรวจสภาพน้ำไปให้ชาวบ้านดู ว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติให้ตรวจสอบเพื่อเพิ่มความมั่นใจ
2. .ตรวจหาสาเหตุการไหลของน้ำไปภายนอกรพ.และแก้ไขซ่อมแซมระบบท่อน้ำทิ้งของโรงพยาบาล
- 3.ประสานENV ให้วางแผนป้องกันการเกิดอุบัติเหตุการณ์น้ำล้นเข้าบ้านชาวบ้าน