



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๑.๒/๔๑๐

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ ครั้งซึ่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรวงคณา ชันนรา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

ความเห็นของผู้มีอำนาจลงนาม

ทราบ

(นายติ่มพร จ่างจิต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

HOIR No:1/2565

หน่วยงานที่รายงาน: ดึกหญิง

วันที่เกิดเหตุ: 28/9/64

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวิร์บาย

สถานที่เกิดเหตุ: พิเศษOPD1

บรรยายเหตุการณ์:

ผู้ป่วย HN.28604 CASE PUI with Pneumonia ผล Covid notdetacted ผู้ป่วยจองห้องพิเศษรวมไว้ เวิร์บาย เข้าดึกพิเศษรับทราบให้ย้ายเวิร์บาย เนื่องจากงานยุ่ง ดึกหญิงประสานย้าย ประมาณ 15.00 น.ดึกพิเศษขอ ย้ายผู้ป่วยเวิร์บาย 16.15น.เวิร์บายของดึกหญิงประสานขอย้ายผู้ป่วย ทางดึกพิเศษขอย้ายเวลา18.00น. 18.00น.เวิร์บายของดึกหญิงประสานขอย้ายผู้ป่วยอีกครั้ง ดึกพิเศษแจ้งว่าไม่ทราบเรื่อง ไม่ได้เรียกคิวผู้ป่วย และได้ย้ายผู้ป่วยดึกชายมาแล้ว จึงทำให้ผู้ป่วยรายนี้ไม่ได้ย้ายขึ้นดึกพิเศษ ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจเรื่องการ ประสานงาน

การแก้ไขเบื้องต้น:

แจ้งผู้ป่วยและญาติ อธิบายให้เข้าใจเรื่องการย้าย

ออกใบแจ้งถึง	ดึกพิเศษ OPD1
โปรแกรม	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง	ปานกลาง
ประเภททางคลินิก	none (ยังไม่ได้ระบุ)
โรค/หัตถการ	
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

รอดอบกลับ

HOIR No:25/2565

หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)

วันที่เกิดเหตุ: 1/11/64

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรบาย

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์:

วันที่ 1 พ.ย.64 เวลา 21.40 น. มีผู้ป่วย HN 275135 มาตรวจด้วยเรื่องเหยียบตะปู มีแผลเท้าซ้ายได้รับการตรวจและรักษาโดยผู้มิใช่แพทย์โดยการ I&D และระหว่างทำหัตถการได้ให้ญาติผู้ป่วยไปรับยารอ ระหว่างพยาบาลทำหัตถการแผลญาติผู้ป่วยที่ไปรับยากลับมาได้ถามถึงญาติตนเองพร้อมบอกจะพาไปadmit รพ.เอกชน พยาบาลได้ถามญาติว่าผู้ป่วยคนไหน ชื่ออะไร ญาติคนไข้พูดด้วยน้ำเสียงห้วนพร้อมตะโกน \\\\"แม่ก้อยู่ไหน บอกให้พาแม่ก้อออกมา \\\\"พยาบาลจึงบอกว่าพูดจាកันตึกก็ได้ และให้มาดูว่าคนไข้ที่กำลังปิดแผลนี้คือญาติใช่หรือไม่ ญาติผู้ป่วยมีความโกรธได้เขวี้ยงยาใส่พยาบาลและพูดจาหาเรื่องพร้อมเดินเข้ามาคุกคามจะทำร้ายพยาบาล พยาบาลจึงป้องกันตัวโดยการโยนเก้าอี้ใส่ญาติคนไข้ ผู้ป่วยและญาติอีกคนได้เข้ามาห้ามโดยผู้ป่วยได้ตบหน้าผู้ก่อเหตุพร้อมขอโทษพยาบาล

การแก้ไขเบื้องต้น:

- ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ER เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่และทรัพย์สิน

ออกใบแจ้งถึง	ฝ่ายบริหารทั่วไป
โปรแกรม	รักษาความปลอดภัย (รปภ.)
ระดับความรุนแรง	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ประเภททางคลินิก	มาก
โรค/หัตถการ	NCR (Non Clinical Risk)
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ ฝ่ายบริหารทั่วไป

สาเหตุที่ค้นพบ

-

แนวทางแก้ไขป้องกัน

ได้แจ้ง รปภ ให้รับทราบและให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับร้องขอ โดยทาง รปภ เข้าปฏิบัติหน้าที่ ประจำจุดหน้า er ตั้งแต่ 18.00 -21.00 น. และจะให้มีการตรวจสอบสัญญาณแจ้งเตือนในทุกๆเวรบาย

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

HOIR No:117/2565

หน่วยงานที่รายงาน: กลุ่มการพยาบาล (NSO)

วันที่เกิดเหตุ: 11/2/2565

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 12.00

สถานที่เกิดเหตุ: คลินิกพิเศษ

บรรยายเหตุการณ์:

มารัทยาแทนญาติ พบเจ้าหน้าที่หน้าห้อง ได้สอบถามว่าต้องเอาเอกสารไว้ที่ไหน เจ้าหน้าที่ได้บอกตำแหน่ง
ที่วางใส่ตระกร้าสี และผู้รับบริการยังถามว่าตระกร้าใบไหนเพราะเห็นมี 2 ใบ เจ้าหน้าที่ได้บอกอีกครั้งโดย
ใช้เสียงไม่ไพเราะ

การแก้ไขเบื้องต้น:

ออกใบแจ้งถึง	คลินิกพิเศษ
โปรแกรม	กลุ่มการพยาบาล (NSO)
ระดับความรุนแรง	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ประเภททางคลินิก	ปานกลาง
โรค/หัตถการ	none (ยังไม่ได้ระบุ)
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ คลินิกพิเศษ

สาเหตุที่ค้นพบ

-

แนวทางแก้ไขป้องกัน

ตักเตือน/การชี้วาจาให้นุ่มนวล

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

HOIR No:119/2565

หน่วยงานที่รายงาน: ดึกแม่และลูก (LR)

วันที่เกิดเหตุ: 2/3/65

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรเช้า

สถานที่เกิดเหตุ: ดึกแม่และลูก (LR)

บรรยายเหตุการณ์:

ได้รับ-hvร้องเรียนจากญาติ pt.ที่มา admit ตามเอกสารแนบ

การแก้ไขเบื้องต้น:

-แจ้งหัวหน้าแม่บ้าน -ออก HOIR ให้แม่บ้าน

ออกใบแจ้งถึง	ฝ่ายบริหารทั่วไป
โปรแกรม	พนักงานทำความสะอาด
ระดับความรุนแรง	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ประเภททางคลินิก	ปานกลาง
โรค/หัตถการ	NCR (Non Clinical Risk)
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

รอดอบกลับ