



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๑.๒/๔๓๘

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๕) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ ครั้งซึ่ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นางสาววรางคณา ชันนรา )

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

ความเห็นของผู้มีอำนาจลงนาม

ทราบ

(นายติ่มพร จ่างจิต)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

HOIR No:238/2565

หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)

วันที่เกิดเหตุ: 2/7/65

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 07.24น.

สถานที่เกิดเหตุ: ER

บรรยายเหตุการณ์:

07.24น.รับแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจพบศพชายไม่ทราบชื่อพร้อมรถจักรยานยนต์อยู่ข้างถนนพหลโยธินบริเวณ  
รบมคาเทศบาลท่าหล่ม ต.ทานตะวัน ให้แจ้งแพทย์ออกนิติเวช 07.25น.แจ้งแพทย์เวรใน พญ .ภลินี ว่ามี  
ออกนิติเวชอุบัติเหตุอยู่ข้างถนน แพทย์เจ้าของไข้เวลา 08.00น.ได้หรือไม่ จึงแจ้งว่าไม่ได้ เนื่องจากเป็นศพ  
เสียชีวิตผิดธรรมชาติ ต้องออกนิติเวชทันที แพทย์รับทราบขอเวลาแต่งตัวและลงมา er 07.26น.ประสาน  
พชร. 07.40น. พชร.เดินทางมาถึงer 07.50น.ตามแพทย์อีกรอบ 07.58น. พชร. ขอลูกกลับไปเปลี่ยนเป็น  
พชร.เวรเช้า+ER มีrefer case head injury จึงแจ้งให้ พชร.เวรเช้าว่ามีcaseจะrefer 1case นิติเวช 1case  
ให้ตามเสริมเวรเข้ามา พชร.แจ้งเสริมนิติเวชคือคุณมรุเดช 08.00น. จนท.ตำรวจแจ้งนิติเวชบ้านท่าหล่ม  
อีก1case 08.08น.แพทย์ภลินีมาถึงer

#### การแก้ไขเบื้องต้น:

พิมพ์ข้อความ

ออกใบแจ้งถึง	พนักงานขับรถ (พชร.) องค์กรแพทย์ (MSO)
โปรแกรม	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง	น้อย
ประเภททางคลินิก	NCR (Non Clinical Risk)
โรค/หัตถการ	
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

#### หน่วยงานที่ได้รับ องค์กรแพทย์ (MSO)

สาเหตุที่ค้นพบ

ปัญหาน้ำในที่หอไม่ไหล ช่นมาก ทำให้มาถึงช้ากว่าเวลาปกติ

#### แนวทางแก้ไขป้องกัน

แก้ปัญหาน้ำในที่หอ ปัญหาพชร ไม่พร้อม

#### ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

ปัญหาพชร ไม่พร้อม แจ้ง EOC

\*\*\*\*\*

HOIR No:168/2565

หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)

วันที่เกิดเหตุ: 5/6/65

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรบ่าย

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์:

วันที่ 5 มิถุนายน 2565 เวลา 16.13 น. ผู้ป่วย hn =224577 มาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน ด้วยอาการแน่นท้อง ได้  
สิ้นปีเป็นมา 3 วัน ไม่มีโรคประจำตัว สัญญาณชีพปกติ ไม่มีไข้ ได้รับการคัดแยก เป็น สีเขียว ส่งตรวจที่ opd  
นอกเวลา ได้รับการตรวจและสั่งยาให้มาฉีดยาที่ห้องฉีดยาทำแผล โดยญาติพาผู้ป่วยมานั่งรอเข้ามาใน  
ห้องฉีดยาทำแผลโดย ยังไม่ได้นำยาและใบคิวมาให้ซึ่งให้ญาติอีกคนไปเอายาที่ห้องจ่ายยานอกเวลา  
พยาบาล จึงสอบถามว่าถูกส่งมาทำอะไร ญาติตอบว่าเขาให้มาห้องเบอร์ 0 พยาบาล ถามต่อว่าให้มาทำ  
อะไร ญาติตอบว่าให้มาฉีดยา พยาบาลจึงให้รอในห้องจนญาติอีกคนนำยามาให้ จากนั้นพยาบาลหยิบ  
กระดาษชนโบ้ะทั้งถังขยะและรับยามาเตรียม ญาติถามพยาบาลทำไมไม่ไปล้างมือจับขยะมา พยาบาลแจ้ง  
ว่าเป็นขยะสะอาด แต่ก็เดินไปล้างมือและไปตามพยาบาลอีกคนมาช่วยฉีดยาให้ เนื่องจากกลัวญาติจะไม่ฟัง  
พอใจตน หลังจากพยาบาลคนที่สองมาฉีดยาให้เสร็จ ญาติสอบถามว่าทำไมพยาบาลคนแรกไม่ฉีดยาเอง  
รังเกียจคนไข้ หรือเปล่าพยาบาล คนที่ 2 จึงอธิบายให้เข้าใจ หลังจากฉีดยาเสร็จจึงให้กลับบ้าน ขณะที่  
กำลังเตรียมตัวกลับบ้านผู้ป่วย อาเจียน ญาติจึงมาแจ้งพยาบาลคัดกรองว่า ผู้ป่วยอาเจียน พยาบาลคัดกรองจึง  
หยิบถุงให้ ญาติไม่ต้องการถุงและขอเป็นกระโถน พยาบาลแจ้งว่า ไม่มี ไข้ถุงแทน ญาติไม่ได้รับถุงไป  
พยาบาลจึงแจ้งว่าหากไม่ทุเลาจะให้ผู้ป่วยขึ้นเตียงนอนให้แพทย์ตรวจอีกครั้งจากนั้น ให้นอนเปลนอน ทำ  
EKG รอพบแพทย์แพทย์ 16.54 แพทย์สั่ง เจาะเลือด และรอผล ไม่ฟังพอใจเดินมาถาม และเข้าไปถาม  
แพทย์ ขณะที่แพทย์ตรวจ case stroke และ r/o PE และ consult cardio รพศ. เชียงราย แพทย์แจ้งญาติให้  
รอก่อน เนื่องจากมี case ที่ฉุกเฉิน ที่ตรวจอยู่ ญาติไม่พอใจที่มีแพทย์คนเดียวและต้องรอ หลังจากผลเลือด  
ออกแพทย์ดูผลแล้วอธิบายญาติและให้กลับบ้าน

การแก้ไขเบื้องต้น:

ให้นอนเปลนอน อธิบายญาติ ทำ EKG เจาะเลือด และรอผลรอพบแพทย์

ออกใบแจ้งถึง	RM
	องค์กรแพทย์ (MSO)
	ห้องฉุกเฉิน (ER)
	กลุ่มการพยาบาล (NSO)
โปรแกรม	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง	ปานกลาง
ประเภททางคลินิก	NCR (Non Clinical Risk)
โรค/หัตถการ	
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ องค์กรแพทย์ (MSO)

สาเหตุที่ค้นพบ

ญาติไม่พอใจเนื่องจากได้รับการบริการช้า

แนวทางแก้ไขป้องกัน

รับทราบ

ข้อเสนอแนะ/ สิ่งที่ต้องการให้ RM ช่วยเหลือ

-

\*\*\*\*\*

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ

ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ไม่เหมาะสม

แนวทางแก้ไขป้องกัน

แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ทราบ กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล

ข้อเสนอแนะ/ สิ่งที่ต้องการให้ RM ช่วยเหลือ

-

\*\*\*\*\*

**หน่วยงานที่ได้รับ กลุ่มการพยาบาล (NSO).**

**สาเหตุที่ค้นพบ**

-พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม - ทบทวนมาตรฐานวิชาชีพในเรื่องการฉีดยา - การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

1.พัฒนาการสื่อสารในหน่วยงาน 2.ปรับพฤติกรรมบริการของบุคลากรในหน่วยงาน 3.ทำหนังสือเพื่อชี้แจงให้ผู้รับบริการ

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:179/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน: ทันตกรรม (ห้องฟัน)**

**วันที่เกิดเหตุ: 29/5/2565**

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 10.00-16.00น.**

**สถานที่เกิดเหตุ: ดึกชาย**

**บรรยายเหตุการณ์:**

ข้าพเจ้าได้รับโทรศัพท์แจ้งจากญาติผู้ป่วยว่า ผู้ป่วยชื่อ ด.ช พชรกฤต มิ่งเชื้อ อายุ 2 ปีเศษ ติดเชื้อโควิด นอนรักษาที่ห้องพิเศษดึกชาย ตั้งแต่ 27/5/65 และวันที่ 29 (วันอาทิตย์)/5/ 65 เวลา10.00 น. จนท.มาแจ้งว่าหมอให้กลับบ้านได้ ครอบครัวเตรียมรถเอกสาร(ใช้สิทธิเบิกได้)กลับบ้าน จนถึงช่วงบ่าย 2 โมงก็ไม่ได้รับแจ้งจากจนท. ไปหาจนท.ที่เคาเตอร์พยาบาลก็ไม่ได้รับคำตอบ

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

ข้าพเจ้าได้โทรไลน์ติดต่อ หน.ดึกชาย เพื่อแจ้งเหตุการณ์และขอให้ช่วยประสานจัดการให้จนท.ในเวรแจ้งการดำเนินการให้ครอบครัวผู้ป่วยทราบโดยด่วน

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>RM</b>
<b>โปรแกรม</b>	<b>ดึกชาย</b>
<b>ระดับความรุนแรง</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ประเภททางคลินิก</b>	ปานกลาง
<b>โรค/หัตถการ</b>	NCR (Non Clinical Risk)
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ ดึกชาย**

**สาเหตุที่ค้นพบ**

ไม่ได้สื่อสาร ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วย covid ซึ่งการจำหน่ายผู้ป่วย จนท ในตึกจะไปบยาให้เอง แล้วนำไปให้ผู้กลับบ้านได้เลย

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

-

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:175/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน: กลุ่มการพยาบาล (NSO)**

**วันที่เกิดเหตุ: 6/6/2565**

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 16-17**

**สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน**

**บรรยายเหตุการณ์:**

ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ และจากสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เรื่อง ผู้ป่วย 0224577 มาที่ห้องฉุกเฉิน ด้วยอาการปวดฉุกเฉินแน่นท้องใต้ลิ้นปี่ และเจ้าหน้าที่ให้ไปตรวจที่ห้องเบอร์ 3 และได้ยามาฉีดที่ห้องเบอร์ 0 เจ้าหน้าที่ที่จะฉีดยา ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการฉีดยา และพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่มีอารมณ์กับญาติ และเจ้าหน้าที่พูดเสียงดังขณะฉีดยา

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

ทำหนังสือแจ้งให้กับทางสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และผู้รับบริการ

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>ห้องฉุกเฉิน (ER)</b>
<b>โปรแกรม</b>	<b>กลุ่มการพยาบาล (NSO)</b>
<b>ระดับความรุนแรง</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ประเภททางคลินิก</b>	ปานกลาง
<b>โรค/หัตถการ</b>	none (ยังไม่ได้ระบุ)
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)**

**สาเหตุที่ค้นพบ**

1. การให้บริการห้องฉีดยา
2. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

- 1 ทบทวนการให้บริการฉีดยา 2 กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคลด้านพฤติกรรมบริการ

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**หน่วยงานที่ได้รับ กลุ่มการพยาบาล (NSO)**

**สาเหตุที่ค้นพบ**

เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

ทบทวนอุบัติการณ์ในประชุมหัวหน้างาน มีการทบทวนเรื่องพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน มีการติดตามนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอ

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:143/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน: กลุ่มการพยาบาล (NSO)**

**วันที่เกิดเหตุ: 26/4/65**

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 8-16**

**สถานที่เกิดเหตุ: คลินิกพิเศษ**

**บรรยายเหตุการณ์:**

ได้รับข้อร้องเรียนจาก WB ของโรงพยาบาล (เจ้าหน้าที่หญิงที่ผมสั่งใส่แว่นตา ว่าด้วย พุดไม่ไพเราะ กับ ผู้รับบริการ

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

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

**หน่วยงานที่ได้รับ กลุ่มการพยาบาล (NSO).**

**สาเหตุที่ค้นพบ**

เจ้าหน้าที่พูดเสียงดัง เนื่องจากคนไข้หูไม่ค่อยได้ยิน ทำให้คนฟังดูเหมือนตะคอกใส่ผู้ป่วย

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

ชี้แจงประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร น้ำเสียง ไม่ตะคอก ใช้อุปกรณ์ช่วย และหาผู้ช่วยในการสื่อสาร เช่นญาติที่พามาส่ง

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

HOIR No:138/2565

หน่วยงานที่รายงาน: กลุ่มการพยาบาล (NSO)

วันที่เกิดเหตุ: 11/4/2565

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 11.00-14.00 น.

สถานที่เกิดเหตุ: ดึกชาย

บรรยายเหตุการณ์:

ได้รับเรื่องจากการโทรศัพท์ เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ดึกผู้ป่วยชาย 1. การพูดของเจ้าหน้าที่ ไม่เพราะ และทำวสะเอว เวลาพูด ดูแล้วไม่เหมาะสม 2. สอบถามเรื่องห้องพิเศษ ให้ข้อมูลใช้คำพูดที่ไม่เพราะ

การแก้ไขเบื้องต้น:

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

หน่วยงานที่ได้รับ ดึกชาย

สาเหตุที่ค้นพบ

- เจ้าหน้าที่ได้ อธิบายแก่ญาติ แต่บางครั้ง ญาติอาจไม่เข้าใจต้องมีการอธิบายซ้ำๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีภาระการดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤติหลายราย /รับผู้ป่วยใหม่หลายราย อาจเกิดจาก ภาวะเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ - ดึกพิเศษมีการจำกัดการรับผู้ป่วย บางครั้งญาติมีความ ต้องการย้าย แต่ทางดึกไม่รับ เมื่อเจ้าหน้าที่อธิบายอาจทำให้ ญาติเกิดความไม่พอใจ - กรณีที่รับใหม่ ญาติมักจะมาแจ้งขอย้ายดึก เมื่อมาถึงที่ ward ทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการแจ้งแพทย์/แจ้งดึกพิเศษ/แจ้งเวรเปล ในบางครั้งแพทย์ติดเคสอยู่ ทำให้ต้องรอแพทย์ตอบกลับ

แนวทางแก้ไขป้องกัน

- ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และการแสดงท่าทีที่สุภาพ

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

- ดึกพิเศษควรพิจารณาลดข้อจำกัดในการรับผู้ป่วย -ก่อน admit ควรสอบถามความต้องการห้องพิเศษ ก่อนส่งผู้ป่วยมาในดึก

\*\*\*\*\*

หน่วยงานที่ได้รับ กลุ่มการพยาบาล (NSO)

สาเหตุที่ค้นพบ

พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม

แนวทางแก้ไขป้องกัน

แจ้งให้หน่วยงานทราบ และทบทวน หาแนวทางแก้ไขในการปรับพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

\*\*\*\*\*



**HOIR No:140/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน:** กลุ่มการพยาบาล (NSO)

**วันที่เกิดเหตุ:** 8/4/65

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ:** 9-10.00

**สถานที่เกิดเหตุ:** หน้าห้องตรวจ

**บรรยายเหตุการณ์:**

ได้รับเรื่องทางโทรศัพท์ เรื่องพฤติกรรมบริการของ พยาบาลชื่อ อรรวรา ราชคม เวลาพูดไม่ไพเราะ สื่อสารไม่  
มองหน้าสบตา

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>หน้าห้องตรวจ (OPD)</b>
<b>โปรแกรม</b>	จรรยาบรรณและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	ปานกลาง
<b>ประเภททางคลินิก</b>	none (ยังไม่ได้ระบุ)
<b>โรค/หัตถการ</b>	
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

# รอดอบกลับ #