



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพาน.....
ที่...ขร.๐๐๓๓.๓๐๑.๑/๐๙๒.....วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗.....
เรื่อง...รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕ ครั้ง ซึ่ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจามีกร กาวิละ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

(นางอัมพวัน ศรีครุฑรานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานบริหารทั่วไป...โรงพยาบาลพาน.....
ที่...ชว.๐๐๓๓.๓๐๑.๑/๐๙๓.....วันที่...๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗.....
เรื่อง...รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน.....
.....หน่วยงาน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือนแรก ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ รวมระยะเวลา ๖ เดือน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น

โรงพยาบาลพานเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๐ ไตรมาสที่ ๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงานหรือให้บริการทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) คณะกรรมการจัดการขอรายงานผลการดำเนินการในรอบระยะเวลาดังกล่าว ดังนี้

- จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง

ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM ได้มีการตอบข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันกับคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนให้เป็นที่ไปด้วยความถูกต้อง ไม่ให้เกิดการร้องเรียน ทั้งนี้ ได้มีระบบการรายงานให้คณะกรรมการบริหารทุกเดือนเพื่อเป็นการป้องกัน และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และทราบปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

ปัญหาและอุปสรรค

- การรายงานความเสี่ยงภายใน ยังพบว่ามีกรรายงานความเสี่ยงที่น้อยกว่าเป้าหมาย ซึ่งอาจเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้และเข้าใจผิดในการรายงาน อาจกลัวผลกระทบต่อตัวเอง หรือไม่ทราบระบบการเข้าใช้งาน ระบบโปรแกรมรายงานความเสี่ยง HOIR ในระบบอินทราเน็ต

- ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อาจยังขาดจุดบริการที่เป็นหน่วยงานที่เป็นจุดเฉพาะ ที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นเอกเทศ ทำให้การเข้าถึงยากหรือผู้รับบริการอาจไม่รู้สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติ



(นางสาวจามีกร กาวิละ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ



(นางอัมพวัน ศรีครุฑรานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

HOIR No:39/2567

หน่วยงานที่รายงาน: กลุ่มงานเวชชชุมชน

วันที่เกิดเหตุ: 16 ตค 66

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 11.04 น

สถานที่เกิดเหตุ: ดึกพิเศษ OPD1

บรรยายเหตุการณ์:

ผู้ป่วยฝากให้มีการปรับปรุง 1.เรื่อง แพทย์ที่ตรวจในช่วงที่admit12-16 ตค 66 พุดไม่เพราะ ไม่อธิบายผลการตรวจ(พบ ต่อมทอนซิล) ไม่ตรวจร่างกาย พุดๆเอาเข้าไปกิน กลับบ้านได้ พบไม่ประทับใจเลย ฝากให้ปรับปรุง (เดี๋ยวคนไข้จะไปอื่นหมด) สรุปว่า แพทย์ไม่ค่อยฟังข้อมูลจากผู้ป่วย\|r\|n2. เจ้าหน้าที่ (พยาบาล/ผู้ช่วย) ไม่แจ้งข้อมูลบริการ เช่น การดื่มน้ำจากขวดของผู้ป่วย การเก็บสวาระเพื่อดูปริมาณน้ำ พบ ไม่เข้าใจ วัตถุประสงค์ เป็นต้น การพูดจากับผู้ป่วย ไม่ค่อยสื่อสารเท่าไร

การแก้ไขเบื้องต้น:

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

หน่วยงานที่ได้รับ ดึกพิเศษ OPD1

สาเหตุที่ค้นพบ

เจ้าหน้าที่ มีการสื่อสารกับผู้ป่วยไม่ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการบันทึกสารน้ำเข้า-ออก ในร่างกายให้ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน และแพทย์มี order off I/O แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งผู้ป่วยและญาติ

แนวทางแก้ไขป้องกัน

1. สื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ แจ้งถึงจุดประสงค์ของการบันทึกสารน้ำเข้า-ออกในร่างกายรวมถึง วิธีการเก็บปัสสาวะ และการดื่มน้ำจากเหยือกน้ำที่เตรียมไว้ 2. เมื่อแพทย์ มี order off I/O ต้องแจ้งกับผู้ป่วยและญาติทราบ 3. อธิบายถึงแผนการรักษาของแพทย์ให้ผู้ป่วยและญาติทราบ 4. นำไปทบทวนในหน่วยงาน โดยเน้นเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วยและพฤติกรรมบริการ

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

หน่วยงานที่ได้รับ องค์กรแพทย์ (MSO)

สาเหตุที่ค้นพบ

พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม

แนวทางแก้ไขป้องกัน

ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

HOIR No:41/2567

หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)

วันที่เกิดเหตุ: 21/10/2566

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 11.00น.-13.30 น.

สถานที่เกิดเหตุ: er

บรรยายเหตุการณ์:

ผู้ป่วยร้องเรียนกับพยาบาล หลังการตรวจรักษาที่ห้องฉุกเฉิน จึงได้สอบถามประวัติและติดต่อทางไปทาง อสม.ต.ม่วงคำ ตามที่อยู่ของผู้ป่วย ผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าหลังจากตรวจรักษาที่ห้องฉุกเฉิน รับยาและใบรับรองแพทย์เสร็จแล้ว กลับมาสอบถามแพทย์ที่ห้องฉุกเฉิน เรื่องข้อสงสัยบางประการของใบรับรองแพทย์ พบเจ้าหน้าที่ใส่ชุดสีน้ำเงิน สูง ขาว ไม่แน่ใจว่าเป็นใคร ตอบด้วยน้ำเสียงดิ่ง ฟังแล้วไม่สุภาพกับผู้สูงอายุ จึงโมโหและไม่ฟังพอใจ หลังจากเล่าเรื่องได้ฝากแจ้งเรื่องของการปรับปรุงพฤติกรรมกรพูดจา การสื่อสาร โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุ และการใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ป่วย หลังจากได้รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ป่วย ได้กล่าวขอภัยเหตุการณ์ดังกล่าว แล้ว รายงานต่อ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ออก hoir

การแก้ไขเบื้องต้น:

ออกใบแจ้งถึง	ห้องฉุกเฉิน (ER)
โปรแกรม	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง	น้อย
ประเภททางคลินิก	NCR (Non Clinical Risk)
โรค/หัตถการ	
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ

เจ้าหน้าที่พูดจาเสียงดิ่งและไม่สุภาพกับผู้ป่วยทำให้เกิดความไม่พอใจ

แนวทางแก้ไขป้องกัน

อธิบายผู้ป่วยและญาติด้วยน้ำเสียงไพเราะและสุภาพ

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

HOIR No:217/2567

หน่วยงานที่รายงาน: หน้าห้องตรวจ (OPD)

วันที่เกิดเหตุ: 19/12/66

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 13.00 น

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องตรวจโรค

บรรยายเหตุการณ์:

มีข้อร้องเรียนทางเพจ โรงพยาบาล เรื่อง พฤติกรรม กานตรวจรักษาของแพทย์

การแก้ไขเบื้องต้น:

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

หน่วยงานที่ได้รับ องค์กรแพทย์ (MSO)

สาเหตุที่ค้นพบ

แพทย์ไม่ concentrate

แนวทางแก้ไขป้องกัน

แจ้งแพทย์ เน้นตรวจคนไข้ ให้เวลาตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

HOIR No:220/2567

หน่วยงานที่รายงาน: คลินิกพิเศษ

วันที่เกิดเหตุ: 21/12/66

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 10.00

สถานที่เกิดเหตุ: คลินิกพิเศษ

บรรยายเหตุการณ์:

ผู้รับบริการแผนกศูนย์ใจประสานใจได้โทรศัพท์ติดต่อ ไม่พึงพอใจในการเข้ารับบริการขอช่องทางพิเศษ ในการเข้ารับบริการเพื่อรอรับการรักษา HIV ไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลตนเอง

การแก้ไขเบื้องต้น:

ประสานจนท ศูนย์ใจประสานใจช่วยเหลือจัดช่องทางพิเศษ

ออกใบแจ้งถึง	ศูนย์ใจประสานใจ
โปรแกรม	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง	น้อย
ประเภททางคลินิก	NCR (Non Clinical Risk)
โรค/เหตุการณ์	
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ ศูนย์ใจประสานใจ

สาเหตุที่ค้นพบ

ผู้รับบริการแผนกศูนย์ใจประสานใจ ไม่พึงพอใจในการเข้ารับบริการขอช่องทางพิเศษ ในการเข้ารับบริการเพื่อรอรับการ รักษา HIV เพราะไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลตนเอง

แนวทางแก้ไขป้องกัน

ให้บริการผู้ป่วยด้วยการให้ข้อมูลการรักษาตามแนวทางการรักษาของโรคและแนวทางการให้บริการของโรงพยาบาล พานโดยตกลงบริการกับผู้ป่วยและแพทย์ที่ให้การรักษา

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

HOIR No:255/2567

หน่วยงานที่รายงาน: ดึกหญิง

วันที่เกิดเหตุ: 15/1/2567

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรบาย

สถานที่เกิดเหตุ: ดึกหญิง

บรรยายเหตุการณ์:

รับ admit จากห้องฉุกเฉินผู้ป่วยเด็กอายุ 6 ปี เนื่องจากตึกเด็กเต็ม โดยทางตึกประสานทางห้องฉุกเฉินให้แจ้งญาติว่าจำเป็นต้องนอนรวมกับผู้ป่วยผู้ใหญ่ เมื่อมาถึงตึกญาติไม่พึงพอใจที่ต้องนอนรวมกับผู้ป่วยผู้ใหญ่ และแจ้งกับทางเจ้าหน้าที่ตึกหญิงว่า ห้องฉุกเฉินไม่ได้แจ้งญาติก่อนจะนำเข้ามาในตึก จึงปฏิเสธการนอนโรงพยาบาลครั้งนี้

การแก้ไขเบื้องต้น:

โทรประสานห้องฉุกเฉินเรื่องยกเลิก admit และจัดการเรื่องจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน

ออกใบแจ้งถึง	ห้องฉุกเฉิน (ER)
โปรแกรม	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง	น้อย
ประเภททางคลินิก	NCR (Non Clinical Risk)
โรค/หัตถการ	
หมายเหตุ	ญาติผู้ป่วยเด็ก ไม่พึงพอใจ ที่ได้ admit ดึกหญิง
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ

ไม่ได้แจ้งญาติทราบวาทึกเด็กเต็มต้อง admit ผู้ป่วยที่ตึกผู้ใหญ่ และญาติไม่พอใจ ปฏิเสธการ admit

แนวทางแก้ไขป้องกัน

แจ้งข้อมูลให้ผู้ป่วยและญาติทราบข้อมูลเกี่ยวกับการ admit ทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-
