16 M2

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ทีมบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลจักราช อ.จักราช จ.นครราชสีมา โทร ๐๔๔-๓๙๙๒๓๒-๓

ที่ นม ๐๐๓๓.๓๐๔/ ๒๘ **วันที่** ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักราช

ตามที่ โรงพยาบาลจักราช ได้เปิดรับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการในเรื่องของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – พฤษภาคม ๒๕๖๖) นั้น

ในการนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ขอรายงานจำนวนข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ ในเรื่องของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖) ตามเอกสารที่แนบมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางมยุรี มานะงาน)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

ทราบ

(นายโชคชัย มานะธุระ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักราช

หลักฐาน รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลจักราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลจักราช และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจักราชยิ่งขึ้น หากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (รอบ ๖ เดือน)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลจักราชไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) มีบุคคลร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักราชในเรื่องทั่วไป ๒ ครั้ง

๒.ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักราชในเรื่องทั่วไป

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) มีบุคคลร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักราชในเรื่องทั่วไป ๓ ครั้ง

๔. โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๙๙๒๓๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ไม่มีบุคคลร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักราชในเรื่องทั่วไป

๕. ช่องทางรับข้อเสนอแนะและร้องเรียน line, QR code , Face book ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) มีบุคคลร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักราชในเรื่องทั่วไป ๒ ครั้ง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖)

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจักราช

จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๓	๓	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	๒	๒	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	๑	๑	๑	-
เมษายน ๒๕๖๖				
พฤษภาคม ๒๕๖๖				
มิถุนายน ๒๕๖๖				
กรกฎาคม ๒๕๖๖				
สิงหาคม ๒๕๖๖				
กันยายน ๒๕๖๖				

๒.ผลการทบทวนและแนวทางพัฒนา

๑. วันที่เกิดเหตุ ๑๗/๑๐/๒๕๖๕ ผู้ป่วยเขียนร้องเรียนเรื่อง แพทย์มาตรวจที่ OPD ช้า

แนวทางการพัฒนา

แจ้งองค์กรแพทย์ให้ขึ้นปฏิบัติงานตรงเวลา แพทย์รับทราบ

๒. วันที่เกิดเหตุ ๒๑/๑๐/๒๕๖๕ ผู้รับบริการเป็นญาติมารับยาแทนผู้ป่วย แต่แพทย์ที่ตรวจได้ใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เหมือนไม่เต็มใจตรวจ ผู้รับบริการแจ้งว่า ไม่เคยพบหมอที่ รพ .จักราช เป็นแบบนี้ รู้สึกไม่พอใจ ไม่คิดว่าคนพูดจะเป็นหมอ ซึ่งเคยได้ยินแต่คนอื่นพูด มาเจอกับตัวเองวันนี้ที่มารับบริการ

แนวทางการพัฒนา

๑.แจ้งแพทย์เฉพาะทางเด็กปรับปรุงพฤติกรรมบริการ แพทย์เฉพาะทางเด็กปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

๒.มีการดำเนินการส่งเสริม ESB บุคลากรในหน่วยงาน และหัวหน้ากำกับติดตาม

๓.วันที่เกิดเหตุ ๑๗/๑๐ /๒๕๖๕ ผู้ป่วยร้องเรียนผ่านระบบ PEP ดังข้อความ"เจ้าหน้าที่ห้อง “อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน” บางคน พูดจาไม่สุภาพ มักตะคอกหรือไม่ให้คำตอบดีๆ ทั้งกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเอง เจอบ่อยแล้ว. (เจ้าที่หญิงตัวเล็กๆ คราวหน้าจะดูป้ายชื่อ)"

แนวทางการพัฒนา

๑.หัวหน้าพูดคุยกับพยาบาลเพื่อรับฟังปัญหา

๒.ให้เพื่อนในเวรเข้ามาให้การดูแลแทน ถ้ารู้สึกว่าตนเองหงุดหงิด หรือเหนื่อยมาก หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์หงุดหงิด สีหน้าให้กับผู้ป่วยหรือญาติ

๓.ทบทวน ESB แก่บุคลากร –ติดตามประเมินผลทุก ๖ เดือน

๔. การสื่อสารกับผู้ป่วย ฝึกทักษะให้มีการสื่อสารโดยสุนทรียสนทนา โดยหัวหน้างาน

๔.วันที่ ๒๙/๑๒ /๒๕๖๕ พาผู้ป่วยสุขภาพจิตมาฉีดยาทุก 1 เดือน วันนี้ 25 ของทุกเดือน ที่ รพ.จักราช ผู้ป่วยสุขภาพจิตรักษารับยา รพ.จิตเวช มารับบริการนำยามาฉีดครั้งแรก ๆ พบแพทย์ก่อนฉีดยา แต่ครั้งต่อๆมาไม่ต้องรอพบแพทย์เพราะไม่ต้องให้แพทย์สั่งยา ผู้ป่วยมียาแล้ว เสนออยากให้ลดขั้นตอนเพราะเคยไป รพ.ใน กทม. ถ้าเคยไปรับบริการด้วยเรื่องฉีดยา 1.ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน 2.ซักประวัติ ถามอาการผิดปกติต่างๆ และฉีดยาที่นำมา

<u>แนวทางการพัฒนา</u>

ปรับระบบการรักษาผู้ป่วยสุขภาพจิตมาฉีดยาทุก 1 เดือน กรณีผู้ป่วยมีใบส่งตัวมาจาก รพ.อื่นเพื่อมาฉีดยาต่อ ครั้งแรกส่งพบแพทย์ประเมินอาการก่อน ครั้งถัดไปพยาบาลซักประวัติ อาการปกติ มาฉีดยาต่อ ไม่ต้องส่งพบแพทย์ ส่งไปฉีดยาได้เลย ยกเว้นกรณีไม่มีใบส่งตัวต้องส่งพบแพทย์ประเมินอาการก่อนทุกครั้ง แจ้งข้อมูลผู้ป่วยและญาติให้ทราบข้อมูล

๕.วันที่ ๔/๑ /๒๕๖๖ ผู้ป่วยหญิง มาด้วยอาการปวดศีรษะ ซึมลง ขณะทำหัตถการใส่ท่อช่วยหายใจผู้ป่วยเกิดเหตุฟันหัก ญาติแจ้งว่าไม่ได้รับการแจ้งว่าผู้ป่วยฟันหัก

<u>แนวทางการพัฒนา</u>

๑.จาก Mallampati classification ผู้ป่วยมีปัญหา anterior cord ทำให้ใส่ท่อช่วยหายใจยาก_ การแจ้งข้อมูลให้ญาติทราบถึงปัญหาที่พบ

๒.แพทย์ลงการตรวจร่างกายให้ครบถ้วน เมื่อพบผู้ป่วยมีอาการ เปลี่ยนแปลง

๖. วันที่ ๖/๑/๒๕๖๖ ญาติร้องเรียนไปที่ สปสช. case ปวดศีรษะ ญาติขอไปทำ CT เพื่อหาสาเหตุแต่ยังไม่ได้ไป

<u>แนวทางการพัฒนา</u> ทักษะการสื่อสารการฟัง/และพูด :

-ทีมหมั่นสังเกตปฏิกิริยาของญาติระหว่างพูดคุยให้ข้อมูล และถ้าพบสื่อสารในทีม(แพทย์ พยาบาล)

-กรณีพบปัญหาการสื่อสารในทีมผู้ดูแลให้แจ้งพยาบาลที่มีทักษะการสื่อสารสูงสุดในเวรนั้นๆ เช่น พยาบาลกังวลและต้องการให้แพทย์มาตรวจประเมินผู้ป่วยด้วยตนเอง นอกเหนือจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้

-ประเมินติดตามหลังให้การดูแลแล้วทุกครั้งแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบเป็นระยะ

-ติดตามประเมินโดยหัวหน้างานให้ปฏิบัติตามแนวทาง Sepsis

๗. วันที่ ๑๗/๓/๒๕๖๖ บริษัทขายเครื่องมือทางการแพทย์ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างโคมไฟผ่าตัด

<u>แนวทางการพัฒนา</u> : อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข