

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่ลาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่ลาว ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ - ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน -

วิเคราะห์ปัญหา...

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค


ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๕ มิถุนายน ๒๕๖๖	ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรม บริการห้องเวชระเบียน ในเวร ป่วย/ตึก บริการไม่เต็มใจ พูด ไม่สุภาพ ทำก้ารว้าว ช่มชู้ และหากรอไม่ได้ให้ไปรักษาที่ อื่น	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ดำเนินการทำการประชุม RCA ๓. สรุปsolution ที่ได้ - พักงาน ๔ วัน /สลับจุดทำงาน ให้ช่วยงานโภชนาการในงานที่มี กระบวนงานซ้ำลงเพื่อเรียนรู้ และเข้าใจงานอื่น -แจ้งรับทราบการควบคุม อารมณ์ พัฒนา EQ ปรับ ความคิดเชิงบวก -ให้เข้ากระบวนการHRD เขียน รายงาน	๑. จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานเน้น สมรรถนะระดับ เดียวกันสามารถสลับเวรกันได้ เพื่อสามารถช่วยเหลือกันในเวร ได้ ๒. การจัดบทบาทหน้าที่ต้อง ชัดเจนเช่นชื่อรับทราบทุกเวร ๓. ปรับทัศนคติ/อบรม พฤติกรรมบริการ ๔. ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริง สรุปบทลงโทษ ชัดเจน ว่ากล่าวตักเตือน/คาด โทษเป็นสายลักษณะอักษร ๕. กำกับติดตามมีอุบัติการณ์ซ้ำ พิจารณาโทษสูงสุด
๒	๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖	ญาติร้องเรียนเรื่องไม่ฟัง พอใจการตรวจดูแลรักษา คนไข้ล่าช้า ไม่ดูแลให้การ พยาบาลเท่าที่ควร จนคนไข้ อาการทรุดใส่ท่อช่วยหายใจ และส่งต่อไปรพศ.ชร.ต่อมา เสียชีวิต	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ดำเนินการทำการประชุม RCA มีโรคติดเชื้อในกระแสเลือด แทรก ๓. สรุปsolution ที่ได้ ๓.๑. องค์กรแพทย์ปรับระบบ เวลาการ round ตรวจคนไข้ นอนตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๐.๐๐ น. หากมีเคสวิกฤต รายงานแจ้งแพทย์เป็นราย ๓.๒ จัดระบบ refer ผู้ป่วย โดยแบ่งเป็นสิทธิเบิกได้ ข้าราชการ ประกันสังคม เอกชน ๓.๓ กรณีญาติขอไปรักษาต่อ เอกชนให้ไปได้ตลอดเวลา (โดยให้แพทย์เวรประสาน	๑.กำหนดให้ลงอุบัติการณ์ กรณีแพทย์ยังไม่ได้ round ผู้ป่วยนอนในระบบโปรแกรม ความเสี่ยงเพื่อติดตาม วิเคราะห์สาเหตุและแนว ทางแก้ไข ๒.ลงอุบัติการณ์ในระบบ โปรแกรมความเสี่ยงทุกราย หากมีข้อร้องเรียนด้านไม่ฟัง พอใจในการส่งต่อ เพื่อ ติดตามวิเคราะห์สาเหตุและ แนวทางแก้ไข ๓.เพื่อทบทวนแนวทางการ คัดกรองประเมินอาการแทรก ซ้อน/การดูแลรักษา case septic shock

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
			<p>แพทย์เจ้าของไข้รับทราบและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเอง)</p> <p>๓.๔ สิทธิเบิกได้ กรณีญาติขอไปรักษาต่อภาครัฐให้ไม่เร่งด่วนแนะนำไปในเวลาราชการ/ถ้าเร่งด่วนไปช่องทางปกติ ปรีกษาแพทย์รพศ. ชร.ก่อนไปตามปกติ</p> <p>๔. ทบทวนแนวทางการดูแลรักษาในโรค case septic shock และทบทวนแบบประเมินคัดกรองภาวะsepsis ที่ใช้ในรพ.แม่ลาวเพื่อรักษาภาวะติดเชื้อในกระแสเลือดทันที และให้สื่อสารลงเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๕. จัดอบรมเพิ่มสมรรถนะของพยาบาลในแบบประเมินคัดกรอง sepsis เพื่อเฝ้าระวัง โดยองค์กรแพทย์เป็นวิทยากร</p> <p>๖. งานบุคลากรจัดอบรมการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เข้าใจแนวทางการรักษาและติดตามอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยและญาติด้านการสื่อสาร</p> <p>๖.๑ All patient need touchผู้ป่วยทุกรายที่ ต้องสัมผัสด้วย</p> <p>๖.๒ ๓ P are human not jobs คนไข้ ญาติ จนท. ไม่ใช่งาน แต่เป็นคน มีความรู้สึก มีความกังวล มีความคาดหวัง</p>	<p>๔.มีการประเมินสมรรถนะ โดยเฉพาะพยาบาลระดับฝึกหัดหรือเริ่มต้นปฏิบัติงาน ๑-๒ (Novice) คือพยาบาลวิชาชีพจบใหม่ที่ปฏิบัติงานไม่เกิน ๑ ปี มีประสบการณ์น้อย. ต้องผ่านการประเมินครบทุกคน</p> <p>๕.ผู้อำนวยการการสื่อสารเรื่องข้อร้องเรียนและพฤติกรรมบริการในที่ประชุมจนท.รพ.ทุกเดือนและแนวทางการปรับปรุงเน้นย้ำพฤติกรรมบริการคนไข้ให้เป็นที่ยังพอใจสื่อสารที่ดีลดข้อขัดแย้ง</p>

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
			๖.๓ Attention! Sick patient lay on bed คนไข้ที่นอนอยู่ไม่ยอมลุก คือสัญญาณ(warning sign) ที่ต้องรีบดูและหาสาเหตุ	
๓	๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖	การร้องเรียนเรื่องการจัดการคนพิการไปขึ้นทะเบียนสลากกินแบ่งรัฐบาลที่อำเภอแม่สาย	แจ้งประชาสัมพันธ์ทางหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่ลาว ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องการขึ้นทะเบียนสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑. ประชุม ทบทวนภาระงานของหน่วยงาน ๒. ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดขึ้น

แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
๓. จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ พร้อมทั้งมีตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ  ผู้รายงาน
(นางสินีนากู ตามวงศ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน