

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลแม่ลาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

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.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ - ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน -

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๖	การร้องเรียน จุดห้องตรวจผู้ป่วยนอก เสียงดังมาก ไม่ได้ยินเสียง เครื่องเรียก เข้าห้องตรวจ ทำให้คิวผ่านไปนาน ได้ตรวจช้ากว่าปกติ ไม่มีพยาบาลมาเรียกเตือน	๑. ลงปฏิบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ประชุม ทบทวน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเรียกตรวจ/เพิ่มพนักงานช่วยเหลือคนไข้ เรียกชื่อซ้ำกรณีไม่ได้ยิน	๑. จัดสถานที่ เพิ่มเติม ด้านนอกอาคาร คิวที่ไม่ถึงการรับการตรวจให้นั่งรอด้านนอก มีเจ้าหน้าที่รับคิวเรียกมาตรวจเพื่อลดความแออัด ๒. จัดหาอุปกรณ์ลำโพงติดตั้งได้ยินทั่วทุกจุดและพยาบาลกำกับกรณีคิวข้ามไปไม่ได้ตรวจเรียกซ้ำอีกครั้ง ๓. ติดตามปฏิบัติการณ์ที่จะเกิดขึ้น
๒	๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	การร้องเรียนเรื่องห้องน้ำจุดเติมเลือดโรคธาลัสซีเมีย มีกลิ่น ไม่สะอาดเนื่องจากการเติมเลือดใช้ยาขับปัสสาวะ มีปัสสาวะบ่อย	๑. ลงปฏิบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง นำปัญหาเข้ากรรมการตรวจรับความสะอาด ให้จัดตารางปฏิบัติงาน ความถี่การทำความสะอาด ลงลายมือชื่อหลังทำมีกรรมการตรวจสอบทุกครั้ง ๓. ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปตรวจสอบ กำกับ ดูแล	๑. แบบฟอร์มการตรวจรับงานทำความสะอาด รายการทำความสะอาด ทุกวัน/ทุกอาทิตย์/ทุกเดือน ชัดเจน ๒. ดูแลควบคุม กำกับติดตามประเมินผลการทำงานทุกวัน โดยงานบริหาร
๓	๓๑ มกราคม ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียนงานคลินิกโรคเรื้อรังรอนาน คิวตรวจยาว หมอออกตรวจคนเดียว คนไข้ ๗๐ คน พักเตียง ต้องรอถึงช่วงบ่ายมาทั้งวัน	๑. ลงปฏิบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ดำเนินการทำการประชุม RCA หา Root cause ๓. สรุป solution ที่ได้ - เนื่องจากแพทย์ ต้องกระจายตรวจหลายจุด ARI ซึ่งปัจจุบันคนไข้รอตรวจน้อยลง ไม่เกิน ๗รายต่อวัน ยกเลิกจุดตรวจ ARI ให้แพทย์ตรวจจุดคลินิกโรคเรื้อรัง ๒ คน	๑. จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เวรเข้าช่วยจุดNCDก่อน เพื่อให้การซักประวัติ คัดกรองให้แพทย์ตรวจได้รวดเร็วขึ้น ๒. พยาบาลประจำจุดตรวจ ARI ช่วย OPD แบ่งเบาภาระงานช่วงที่มีคนไข้มาก ภาคบ่ายกระจายตามจุดหน่วยงานตนเอง ๓. ติดตามปฏิบัติการณ์ที่จะเกิดขึ้น

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๔	๒๓ มีนาคม ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียน จุดห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและนิติเวช การส่ง ต่อไป รพศ.ล่าช้ามีผลกระทบต่อ คนไข้นอนนานส่งผลให้การ รักษาเพิ่ม	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ประชุม ทบทวน ประชุม ทบทวน หน้าที่เกี่ยวข้อง	๑. รายงานแพทย์เวรทันที ที่ได้ ภาพ X-ray พร้อมรายงาน สถานการณ์ผู้ป่วยที่รพศแพทย์ ตรวจ หรือรอฟังผลLab/ X-ray ทราบ ๒. ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดซ้ำ
๕	๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียน จุดห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและนิติเวช มารักษา ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน และ นิติเวช (วันอาทิตย์) มีคนไข้ ๑- ๒ คนรอตรวจในห้อง ฉุกเฉินฯ นัดมา x-ray รอ ๔๐ นาที รอพบแพทย์ ๒ ชั่วโมง ไม่ได้รับแจ้งสื่อสารจาก จนท. ห้องฉุกเฉิน	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ประชุม ทบทวน หน้าที่ เกี่ยวข้อง	๑. สื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติ ทราบความก้าวหน้าและ ขั้นตอนในการบริการเป็นระยะ กรณีแพทย์เวรทำหัตถการ การ ทำแผล(Debridement) แผล ติดเชื้อ ซึ่งใช้เวลานาน ๒. ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิด ซ้ำ
๖	๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียนห้องน้ำจุดหน้าตึก ผู้ป่วยใน ห้องน้ำไม่สะอาดช่วง เช้าแม่บ้านไม่ได้ทำความสะอาด สะอาด (๐๖.๐๐ - ๑๐.๐๐) เข้าไปใช้บริการเหมือนเดิม	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง นำ ปัญหาเข้ากรรมการตรวจรับ ความสะอาด ให้จัดตาราง ปฏิบัติงาน ความถี่การทำ ความสะอาด ลงลายมือหลังทำมี กรรมการตรวจสอบทุกครั้ง ๓. ให้งานบริหารตรวจสอบ กำกับ	๑. แบบฟอร์มการตรวจรับงาน ทำความสะอาด รายการทำ ความสะอาด ทุกวัน/ทุก อาทิตย์/ทุกเดือน ชัดเจน ๒. ดูแลควบคุม กำกับติดตาม ประเมินผลการทำงานทุกวัน โดยงานบริหาร
๗	๖ สิงหาคม ๒๕๖๗	การเจาะเลือดหลายครั้ง ญาติ ไม่พอใจ	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง จัด ประชุมทบทวน หน้าที่ เกี่ยวข้อง RCA	๑. แนะนำขั้นตอน/วิธีการ/สร้าง ความเข้าใจร่วมกับผู้ป่วยและ ญาติหากตำแหน่งเส้นเลือด เจาะยาก ๒. ประกันคุณภาพการเจาะ เลือด ไม่เกิน ๒ ครั้ง/ราย หรือ ให้เปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญการเจาะ เลือดต่อหากครั้งแรกไม่สำเร็จ ประเมินสมรรถนะปีละ ๑ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

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

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสินีนาฏ ตามวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน