



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเขมราฐ

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๙.๐๕/๑๗๗

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ

เนื่องด้วยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลเขมราฐ มีการดำเนินงานในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมบริการเป็นภาพรวมของโรงพยาบาลและมีระบบการรายงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลแจ้งในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลในทุกๆ เดือน นั้น

ในการนี้จึงขอรายงานรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวดาวัลย์ คริ่งมี)

นักสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ

(นายภริรักษ์ รุ่งพัฒนาชัยกุล)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ

วันที่เกิดเหตุ	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยงย่อย	ระดับรุนแรง	ประเภทคลินิก	ลักษณะการเกิด
2024-09-30	วันที่ 5 กันยายน 2567 เวลาประมาณ 15.00 น. มีผู้ป่วยรอการจ่ายยา จำนวน 2 ราย เภสัชกรได้ทำการจ่ายยาช้ากว่าปกติ เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ทำให้ผู้ป่วยรอานาน และไม่พึงพอใจ	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	A	Clinic	ปานกลาง / ทุกปี
2024-07-31	วันที่ 2 ก.ค.2567 อสม.พามตรมาจากต่างจังหวัดมาทำบัตร Health ID ที่ห้องบัตร มา 2 รอบแต่ไม่ได้ทำ มีเจ้าหน้าที่นอก จนท.ไปอบรม ไม่มีผู้ให้บริการ อสม. จึงมาที่ฝ่าย PCU แจ้งให้ จนท.ที่รับผิดชอบ อสม. รับทราบปัญหาและประสานให้ผู้รับผิดชอบงานเวชระเบียนบริ การเพื่อลดข้อร้องเรียน	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Non Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี
2024-07-23	วันที่ 30 มี.ย.67 ข้อคิดเห็นจากการประเมินความพึงพอใจ QR code จดณักรักตักผู้ป่วยในชาย ; ห้องน้ำไม่เพียงพอ และไม่สะอาด	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Non Clinic	ปานกลาง / ทุกปี
2024-07-23	วันที่ 2 มี.ย.67 มีข้อคิดเห็นจากการประเมินความพึงพอใจผ่าน QR Code จุดบริการงานบริการผู้ป่วยในชาย : ห้องพิเศษไม่ค่อยสะอาด ไม่โครเวฟสกปรกมาก ขอให้เตรียมให้ก็ไม่พร้อมต้องให้ของถึงได้ แม่บ้านทำความสะอาดเข้ามาทำความสะอาดดูพื้นแค่สองคร้ งก็ออกจากห้องไปแล้ว ดูไม่ทั่วห้อง พนักงานทำความสะอาดไม่เต็มใจให้บริการไม่มีการขออนุญาต ออกจากปาก อยากให้ปรับปรุงพฤติกรรมพนักงานรายดังกล่าวด้วยนะคะ	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Non Clinic	ปานกลาง / ทุกปี
2024-07-23	วันที่ 14 มี.ย.67 มีข้อคิดเห็นจากการประเมินความพึงพอใจผ่าน QR code จุดบริการ OPD ; จุดรับบัตรคิว ในการบริการ กับประชาชนควร จัดเข้ากว่ากว่านี้ ค่ะ เพราะประชาชน มาขึ้นเข้าแถวรอ ตั้งแต่ 06.00น.และจุดที่ยืนรอ ก็แคด พยามยามมา 07.30 น. แคด ร้อนแล้วส่งสาร ผู้เฒ่า ผู้แก่ คนชรา ถ้าไม่เข้าแถวรอ ก็กลัวได้คิว เยอะ แยกคิวกัน ขอบคุณค่ะ	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Non Clinic	ปานกลาง / ทุกปี
2024-07-23	วันที่ 19 มี.ย.67 ข้อคิดเห็นจากการประเมินความพึงพอใจ QR code จุดบริการทันตกรรม ; วันที่19 มี.ย. 67 มาตั้งแต่ 06:40 เพื่อมาจับบัตรคิว ได้บัตรคิวที่ 9 แต่ได้ทำเป็นคนสุดท้าย ให้ทำเป็นคนสุดท้ายอันนี้พอเข้าใจได้เพราะมีหมอแค่2คน แต่ขอให้อุดฟันที่ 4 เล่มเลขหมอนไม่ให้หมอบอกต้องทยอยทำ เมื่อวันจันทร์ ที่17 มี.ย.ก็มาจับบัตรคิว ที่5 แต่เรียกคิวเป็นคนสุดท้ายแล้วบอกว่าคิวเต็มไม่ได้ทำแล้วยังค งขาดเวลาเรียนอีก เย่มาก	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Non Clinic	ปานกลาง / ทุกปี
2024-07-15	จุดนั่งรอคิวตรวจพบแพทย์ของผู้ป่วยและญาติ กับจุดคัดกรอง บริเวณหน้าห้องฉุกเฉิน ช่วงบ่ายมีแสงแดดส่องตลอดเวลา อากาศร้อนมาก / หนาฝน มีละอองฝนพัดเข้ามาทำให้ผู้ป่วยและญาติได้รับผลกระทบอย างมาก ส่วนหนึ่งจึงไปนั่งรอที่หน้าห้องเอกซเรย์ เกิดปัญหาเรียกไปพบ การสื่อสารกันลำบากมากขึ้น	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Clinic	สูงมาก / ทุกวัน
2024-07-12	วันอังคารที่ 9/7/2567 ช่วงเวลาประมาณ 11.50 น. มีคนไข้มาในรถมอเตอร์ไซด์มาทำที่ห้องยาประมาณ 15 คน เจ้าหน้าที่ห้องยาตรวจสอบยาและจ่ายยา เสร็จสิ้นประมาณ 12.50 น. ซึ่งมีคนไข้ 2 ราย ที่แจ้งห้องยาว่า ใช้เวลานานในการรอคอย จึงได้แจ้งกับคนไข้ว่า คนไข้แต่ละราย ห้องยาต้องคอยยา ตรวจสอยยา จัดยา ให้ครบถ้วน หากคนไข้รายที่มียาเดิมโรคเรื้อรัง จำเป็นจะต้องตรวจสอยยาให้ครบถ้วน เพื่อให้ได้ยาที่ถูกต้อง รวมถึงช่วงเวลา 12.30-13.30 เป็นเวลาพักของห้องยา ทำให้การจัดการบางส่วนได้ไม่เต็มที่	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	A	Non Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี
2024-07-02	วันที่ 2/7/67 เวลา 20.12 Case1 .ผู้ป่วยHN 301331 มารับบริการที่ER มาด้วย ปวดเอว5ชม.ก่อนมา แจ้งว่า ขณะก้มเก็บขยะแล้วล้ม ปวดเอว จึงมารพ. Case 2 HN 185068 มาด้วย ปวดบวมนิ้วชี้เท้าซ้าย11ชม. ก่อนมา แจ้งว่าเดินเตะเสา ปวดบวมบริเวณนิ้วชี้เท้าซ้าย จึงมารพ. ทั้ง2 Case มาตรวจช่วงเวลาเดียวกัน พยาบาลเเว รได้ทำการซักประวัติ และส่งผู้ป่วย X-ray เบื้องต้น หลัง x-ray เวลา 20.43 โทรรายงานแพทย์ แพทย์รับทราบCase ขอทานข่าวทำธุระส่วนตัว เวลา 21.20น. ญาติมาบอกว่า ว่า โทรอะไร รอนานแล้ว จึงหนีกลับ	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ		Non Clinic	สูง / ทุกเดือน
2024-04-30	เมื่อวันที่ 18/4/67 คนไข้รอแพทย์และพยาบาล Consult เรื่อง Molecular กับโรงพยาบาลแม่ข่าย, สคร.10 เป็นเวลานาน ทำให้การรักษายืดเยื้อ และรอรับยานาน ญาติไม่พอใจโผล่ลงโซเชียล	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	A	Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี
2024-04-26	วันที่ 22/4/67 เวรมาฯ ผป. HN 33252 อายุ 67 ปี ได้ x-ray มือ แขนท่อนของผู้ป่วยหาย	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	G	Non Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี
2024-03-31	ห้องน้ำฝั่งทิศตะวันออกอุดตันใช้งานไม่ได้ ทำให้ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	D	Non Clinic	สูง / ทุกเดือน
2023-11-30	ระบบยืนยันตัวตนล่าช้าเนื่องจากการเชื่อมต่อกับแม่ข่ายหลักล้ม เหลว ทำให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ เพราะส่วนมากผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุและต้องจดอาหารมาเพื่ อตรวจเลือด การเจาะเลือดล่าช้าตามมา	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	D	Non Clinic	สูง / ทุกเดือน
2023-10-31	เหตุการณ์เกิดขึ้นวันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลาประมาณ 19.00 น. เมื่อผู้ป่วยมารับบริการตรวจที่ OPD นอกเวลา จนท. OPD ส่งผู้ป่วยมา X-ray และไม่ได้ประสานงาน ER ให้ตามจนท. X- ray .ให้ ทำให้ผู้ป่วยรอนานเกิดความไม่พอใจ เสี่ยงต่อการเกิดข้อร้องเรียนขึ้น	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	B	Clinic	สูง / ทุกเดือน
2023-10-29	รายงานความเสี่ยงเรื่องการทำความสะอาดห้องน้ำรอคลอด เมื่อคนไข้จะเข้ารับบริการพบว่า ชันน้ำและถังน้ำมีตะไคร่น้ำ ทำให้ไม่น่าใช้งาน	2 ขอร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	C	Non Clinic	ปานกลาง / ทุกปี