



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลดอยหล่อ โทร ๐๕๓ ๒๖๗๓๙๗-๙ ต่อ ๑๐๓

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๒๗๙ วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลดอยหล่อ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยหล่อ

ตามที่ โรงพยาบาลดอยหล่อ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาล นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ โรงพยาบาลดอยหล่อ มีผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นขึ้นประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลดอยหล่อ www.Doilohos.com ต่อไป

(นางสาวนิตา สระคำ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาตให้นำขึ้นประกาศบนเว็บไซต์โรงพยาบาลดอยหล่อได้

(นางนลินทิพย์ ธรรมฤกษ์ฤทธิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทางดง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยหล่อ

ผลการดำเนินงานร้องเรียน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๒ (6 เดือนแรก)

ที่	วคป.รับเรื่อง	ประเด็นร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางการป้องกันเกิดซ้ำ
1	๑๕ ตค.๒๕๖๑	ไม่พึงพอใจแผนการรักษา ไม่พึงพอใจระบบส่งต่อ ที่ล่าช้า -พูด ไม่เพราะ	ญาติไม่พึงพอใจในแผนการรักษา ของแพทย์เนื่องจาก ผู้ป่วยเด็กชาย อายุ 11 ปี ได้รับยา Antibiotic ชนิดคือ Ceftriazone 1 g.m. V OD และ doxycycline(100) 1x2 pc รับส่งต่อจาก โรงพยาบาลสามงา จ.ตาก เมื่อมารักษาต่อ รพ.คอยหล่อ ไม่ได้ยัดฉีด ทำให้ผู้ป่วยอาการทรุด ลง ส่งต่อ รพ.จอมทอง แพทย์ เจ้าของโรงพยาบาลไม่เพราะ -ระบบการส่งต่อล่าช้า คือ ผู้ป่วย ได้รับการประสานส่งต่อตามระบบ คือ รพ.จอมทองเดิมเริ่มรับไม่ได้ ประสานส่งต่อ ไป รพ.นครพิงค์ รับคส แต่ต้องนำผู้ป่วยไปประเมิน อาการที่ รพ.จอมทองก่อนส่ง ซึ่งทำ ให้ผู้ป่วยต้องเสียชีวิตไปรอกุมาร แพทย์ที่จอมทองประเมินอาการ ซึ่ง เมื่อไปถึง รพ.นครพิงค์ อาการแย่ง จนเสียชีวิตในเวลาต่อมา	ไม่พึงพอใจแผนการรักษา -ทีมโกล่กลี้ยได้รวบรวมข้อมูล หลักฐาน พยาน ข้อเท็จจริงต่างๆจาก ผู้ที่เกี่ยวข้อง -ประสานเครือข่ายในชุมชน อสม. ร่วมลงพื้นที่เพื่อ โกล่กลี้ยชี้แจง ข้อมูลที่เป็นจริง - แนะนำการการยื่นขอรับค่าเสียหาย ตามมาตรา 41 ซึ่งเป็นเงินช่วยเหลือ เบื้องต้นให้กับผู้รับบริการในกรณีที่ ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่ เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของ หน่วยบริการ ไม่พึงพอใจระบบส่งต่อที่ล่าช้า - เสนอปัญหาระบบส่งต่อให้กับ ประธานเครือข่าย(Node) เพื่อแก้ไข แนวทางการส่งต่อในระดับจังหวัด พูดไม่เพราะ -แจ้งปัญหาเรื่องเรียนพฤติกรรม บริการแก่ เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะ องค์กรแพทย์	- แพทย์เจ้าของไข้ ต้องการให้ผู้ป่วย ได้รับยาที่ตรงกับโรค จึงขอตรวจแลปซ้ำ ก่อนให้ยา ปฏิชีวนะ - ข้อจำกัดของโรคคิด เห็นรุนแรงต้องรอด แลปมา - ระบบการส่งต่อล่าช้า	ไม่พึงพอใจแผนการรักษา ๑. ผู้เกี่ยวข้อง(ทีมPCT) ทบทวน เหตุการณ์สำคัญ +กำหนดไคต์ไลน์ เพื่อ วางแนวทางแก้ไข/ป้องกัน เกิดซ้ำ ๒. ติดตามการปฏิบัติตามไคต์ไลน์ ๓. เฝ้าระวังการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำ

ที่	วคป.รับเรื่อง	ประเด็นร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางการป้องกันเหตุการณ์ซ้ำ
2.	๒๔ มค.๖๒	ประเด็นร้องเรียน -ไม่พึงพอใจระบบบริการ	สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทางเขียน จดหมายไม่พึงพอใจพยาบาล ตั้งผู้ป่วยนอกให้บริการไม่ เป็นไปตามคิว	การแก้ปัญหา โทรศัพท์แจ้งผู้ร้องเรียนขั้นตอนการ ให้บริการผู้ป่วยอายุ 70 ปีก่อน ตามนโยบาย กระทรวง สาธารณสุข	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา - ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอน การให้บริการ - ขาดการให้ข้อมูลผู้ป่วย เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	แนวทางการป้องกันเหตุการณ์ซ้ำ ๑.เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการรับ บริการ โดย - ประกาศประชาสัมพันธ์ทางเสียงตาม สาย - ทำป้ายชี้แจงขั้นตอนการรับบริการเพิ่ม - จนท.ผู้ให้บริการจุด OPDแจ้ง ผู้รับบริการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ๒.เก็บสถิติการร้องเรียนนำมาวิเคราะห์ทำ สาเหตุ เพื่อวางแผนทางแก้ไข-ป้องกัน การเกิดซ้ำ

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๒ (ตุลาคม 2561-กรกฎาคม 2562)

ที่	วคป.รับเรื่อง	ประเด็นร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางการป้องกันกรณีเกิดซ้ำ
1	29 มีนาคม 2562	ระยะเวลาการออก	ผู้ป่วยไปตรวจที่ รพ.จอมทอง ด้วยอาการปวดท้อง จุกแน่น พิจารณาให้ Admit แต่ต้องชำระเงิน ผู้ป่วยจึงขอมานอน Admitที่ รพ.เคอชท์ต่อ ตามสิทธิ์ มาถึง รพ.เคอชท์ต่อเวลา 12.00 น. ไม่พบ จนท. และไปเคอร์ตรวจช่วงบ่าย 14.00 น.จึงได้รับการตรวจ	การแก้ปัญหา 1.ทีมรับเรื่องร้องเรียน ได้สืบสวนเรื่อง 2.กลุ่มการพยาบาลวางแผนทางแก้ไข ดังนี้ - Case จุกเค็ม/รับส่งต่อ และcase ที่เสี่ยงต่อการร้องเรียน ให้ ส่ง ห้องฉุกเฉิน (ซึ่งมี เจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ตลอด 24 ชม.) - ห้องฉุกเฉินซักประวัติ และประเมินเบื้องต้น แล้วแจ้ง แพทย์เวร ไปตรวจผู้ป่วยที่ ห้องฉุกเฉินทันที - หาก ไม่สามารถติดต่อหรือตามแพทย์เวรได้ สามารถปรึกษาผู้อำนวยการ เพื่อให้การรักษาได้	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา ระบบที่มีอยู่เดิม ไม่รองรับผู้ป่วยที่มีอาการ อากรรกำกวมระหว่าง จุกเค็ม/ไม่จุกเค็ม และผู้ป่วยเสี่ยงต่อการร้องเรียน	แนวทางการป้องกันกรณีเกิดซ้ำ - กำหนดแนวปฏิบัติ การให้บริการ Case จุกเค็ม/ รับส่งต่อ และcase ที่เสี่ยงต่อการร้องเรียน - หัวหน้างาน ควบคุมกำกับ การปฏิบัติตามแนวทาง และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง