

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ

1. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด (KPI)/ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	2566 (ตค.65-สค.66)
จำนวนข้อ ร้องเรียน	ลดลง	3	1	4	4	2	0	3	3

2. สรุปผลข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน
ช่องทาง web page ของ โรงพยาบาล

➢ พบข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการผ่านช่องทางดังกล่าวในรอบเดือนเมษายน-สิงหาคม
ของปีงบประมาณ 2566 2รายงาน ดังนี้

- พฤติกรรมบริการ พุดจาสดเสียด ถูกผู้ป่วยหรือญาติ 1 รายงาน (เอกสาร
แนบที่ 1) โรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไข โดยการจัดกิจกรรม ESB ในวันที่ 18
สิงหาคม 2566
- การบริการล่าช้า รอนาน 1รายงาน (เอกสารแนบที่ 2) โรงพยาบาลจัดทำ
ประกาศประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web site และเสียงตามสาย ของทาง
โรงพยาบาลเนื่องจากอัตรากำลังแพทย์ ที่ได้จัดสรรลดลงอาจทำให้บริการล่าช้า
และทางโรงพยาบาลได้ทำการปรับบริการเวลาในการให้บริการให้เหมาะสมกับ
กับอัตรากำลัง

3. สรุปรายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ รอบ 5 เดือน เมษายน 2566 – สิงหาคม
2566

➢ สรุปผลข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลปรางค์กู่รอบ 5 เดือน

- พบข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยง 1 รายงาน (เอกสารแนบที่ 3)
เรื่อง การให้บริการนอกเวลาราชการล่าช้า จึงไม่รอตรวจ เนื่องจากในช่วงนี้
โรงพยาบาลขาดอัตรากำลังแพทย์ โรงพยาบาลจึงจัดทำประกาศประชาสัมพันธ์
ผ่านทาง Web site และเสียงตามสาย ของทางโรงพยาบาลเนื่องจาก
อัตรากำลังแพทย์ ที่ได้จัดสรรลดลงอาจทำให้บริการล่าช้า และทางโรงพยาบาล
ได้ทำการปรับบริการเวลาในการให้บริการให้เหมาะสมกับกับอัตรากำลัง

ลงชื่อผู้จัดทำรายงาน

(นางรัตนา โสพัฒน์)

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบ

(นายเสกสรรค์ จวงจันทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรังค์กู

Appendix 1

ขออนุญาตแจ้งและสอบถามครับ
 วันนี้ไปรับพ่อออกจากโรงพยาบาล แล้วพ่อบอกว่ามีเจ้าหน้าที่ ไม่ทราบว่าเป็นหมอหรือพยาบาล หรือผู้ช่วยพยาบาล มาพูดกับพ่อว่า มีลูกเป็นถึงครูแต่ไม่มาดูแลพ่อ จะฟ้องให้ออกจากราชการ ซึ่งคนเฝ้าไข้ได้แจ้งไปว่าลูกไม่ว่าง แต่กลับพูดไปว่า ครูนี้แหละตัวว่าง
 ผมอยากสอบถามว่า มันเป็นเรื่องที่เหมาะสมหรือไม่ ที่ไปพูดกับคนไข้แบบนั้น จิตวิทยาได้เรียนมาหรือเปล่า
 แล้วทำไมต้องชมชู้ว่าจะฟ้อง คนเรามีภาระงานที่แตกต่างกัน ผมไม่ว่าง ไม่ใช่ไม่ได้ไปดู ไปทุกวัน แต่อาจจะไปเฝ้าไม่ได้
 และผมก็หาคนไปเฝ้าไข้ให้ตลอด คุณทำงานเหนื่อยเราเข้าใจ แต่ไม่เข้าใจเรื่องการใช้คำพูด และทำไมต้องชู้ว่าจะฟ้องให้ออกจากราชการ
 มันเป็นเรื่องที่ควร ↓ ไม่ และมันก็ผิดกฎหมายด้วย

ข้อความ

.....
 คนเรามีภาระงานที่แตกต่างกัน ผมไม่ว่าง ไม่ใช่ไม่ได้ไปดู ไปทุกวัน แต่อาจจะไปเฝ้าไม่ได้
 และผมก็หาคนไปเฝ้าไข้ให้ตลอด คุณทำงานเหนื่อยเราเข้าใจ แต่ไม่เข้าใจเรื่องการใช้คำพูด และทำไมต้องชู้ว่าจะฟ้องให้ออกจากราชการ
 มันเป็นเรื่องที่ควรหรือไม่ และมันก็ผิดกฎหมายด้วย
 ผมไม่ได้ต้องคำขอโทษ แต่อยากให้อธิบาย และอยากทราบถึงการจัดการกับบุคลากรคนนั้น จะลงโทษอย่างไร เพราะถือว่าผิดจรรยาบรรณผู้ให้บริการด้านสุขภาพ
 ขออภัยที่พิมพ์เยอะนะครับ ถ้าไม่มีการชี้แจง เรื่องคงต้องกระทรวงต้นสังกัดครับ

สวัสดิ์คะ รพ.ปราณบุรี ยินดีให้บริการคะ กรุณารอสักครู่จะรีบตอบกลับโดยเร็วที่สุดคะ

17/10/2564 10:10

Appendix 2

โรงพยาบาลปรางค์กู่ น้อมรับ
ทุกความคิดเห็นและข้อชี้แนะ
เพื่อนำไปปรับปรุงและ
พัฒนาการให้บริการ และ
ขออภัยผู้รับบริการอีกครั้งค่ะ

คนนับผม

แต่ตอนที่ญาติไปถามพยาบาลตรง
สักประวัติว่าต้องอีกนานไหม

ได้คำตอบกลับมาว่า "รอได้ก็รอ รอ
ไม่ได้ก็กลับบ้านไปก่อนเลย"

มันยังไ้งครับความชัดเจนอยู่ตรง
ไหน

เหตุผลในการอธิบายก็ไม่มี

ความอบรมพยาบาลให้หน่อยนะ
ครับ

8 ส.ค. 2564 20:30

ขอบคุณสำหรับข้อมูลค่ะ

appendix 3

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2303000026 [ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/หรือแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน : งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
ประเภทสถานที่ : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ : OPD
สถานที่เกิดเหตุ : งานผู้ป่วยนอก
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด : CPE404 ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน
สรุปประเด็นปัญหา : ผู้ป่วยมาตรวจรักษาOPDนอกเวลาทำบัตรแล้วมารอญาติจัดยาATBที่ERพยาบาลเรียกไม่พบจึงแยกบัตรไว้คิวเรียกไม่พบผู้ป่วยรอตรวจแล้วพยาบาลไม่เรียก
ระดับความรุนแรง : D
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ : พนักงาน/องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง : 24/03/2023 วันที่ค้นพบ : 24/03/2023
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง : เวลา วันราชการ-เวรหรือ เวลา : 19:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องขอผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ : ผู้ป่วยมาตรวจรักษาOPDนอกเวลาทำบัตรแล้วมารอญาติจัดยาATBที่ERพยาบาลเรียกไม่พบจึงแยกบัตรไว้คิวเรียกไม่พบผู้ป่วยรอตรวจแล้วพยาบาลไม่เรียก
การจัดการเบื้องต้น : รายงานเวรตรวจการทราบ
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ : หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา : งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : มี
กลุ่ม/หน่วยงานร่วม : ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขความเสี่ยง
งานผู้ป่วยนอก
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา :
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 31/03/2023 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้นแก้ไขทราบ : 24/03/2023
วันที่ Export : 01/09/2023