

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ

1. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด (KPI)/ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	2562	2563	2564	2565	2566	2567 คค.66-มีค.67	2567 (เมย.-สค.67)
จำนวนข้อ ร้องเรียน	ลดลง	4	2	0	3	3	6	4

2. สรุปผลข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน
ช่องทาง web page ของ โรงพยาบาล 1 รายงาน

➢ พบข้อข้อเสนอแนะในแบบสำรวจความพึงพอใจเช่น การรอคิวนาน การจัดคิวบริการไม่เป็นตามที่เขียนไว้ การพูดจาไม่สุภาพของผู้ให้บริการ (รหัสรายงาน 2408000007)

3. สรุปรายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ ผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยง
โรงพยาบาลปรางค์กู่ 5 เดือน เมษายน-สิงหาคม ของปีงบประมาณ 2567

➢ พบข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยง 3 รายงาน (เอกสารแนบที่ 3)

- ไม่พึงพอใจในการให้บริการคลินิกเพื่อนใจ โรงพยาบาลได้ทำการทบทวนกระบวนการที่เกิดข้อร้องเรียนโดยทีมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุงระบบงานต่อไป(รหัสรายงาน 2405000003)

- พยาบาลถูกผู้ป่วยทำร้ายร่างกาย โรงพยาบาลทำการทบทวนแนวทางการรักษาผู้ป่วยในกลุ่มเสี่ยงที่จะทำให้เกิดอันตรายต่อเจ้าหน้าที่ผู้รักษา โดยให้คนงาน และ รพภ. เข้ามาช่วยเหลือโดยเฉพาะผู้ป่วยจิตเวชและยาเสพติด(รหัสรายงาน 2406000011)

- ผู้ป่วยไม่พึงพอใจและไม่รอดตรวจเนื่องจากรอนาน โรงพยาบาลโดยทีมดูแลรักษาผู้ป่วยทบทวนออกแบบระบบเพื่อลดความแออัดของการให้บริการในห้องฉุกเฉิน ในช่วงที่ขาดอัตรากำลังโดยเฉพาะแพทย์ และกำหนดแนวทางการสื่อสารกับผู้ป่วยระหว่างรอ (รหัสรายงาน 2406000015)

ลงชื่อ
(นายประคอง ชินวงษ์)
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ลงชื่อ.....
(นางรัตนา โสทัศน์)
เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ลงชื่อ.....
(นายเสกสรรค์ จวงจันทร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลปรังศูญ อ.ศรีสะเกษ รอบ เมษายน- สิงหาคม 2567

รหัสรายงาน ปฏิบัติการ	รหัส เรื่อง ร้องเรียน	ความ รุนแรง	หน่วยงานที่ บันทึก รายงาน	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียดการเกิด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไข	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของ กรมการความ เนื่อง	ผลลัพธ์ กระบวนการ ทำงาน	สถานะ	วันที่เกิด ปฏิบัติการ	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข ปัญหา
240500003	CPE404 ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ห้องเรียน	E	งานดูแลผู้ป่วย และฉุกเฉิน	รับแจ้งจากนางประจักษ์ผู้ป่วยไม่พึงพอใจห้องเรียนคลินิกพิเศษ ห้องเรียนคลินิกพิเศษ หากห้องเรียนหรือเตียงให้เขียน ชื่อห้องเรียนและห้องผู้ป่วยหรือเตียงผู้ป่วยได้เสีย	รับแจ้งจากนางประจักษ์ผู้ป่วยไม่พึง พอใจห้องเรียนคลินิกพิเศษ ห้องเรียนคลินิกพิเศษ หากห้องเรียนหรือเตียงให้เขียน ชื่อห้องเรียนและห้องผู้ป่วยหรือเตียงผู้ป่วยได้เสีย	ให้ผู้ป่วยทราบ ความรู้สึกและรับ ข้อมูลไว้เพื่อ ปรับปรุงพัฒนา คุณภาพอื่นๆ	พัฒนา กระบวนการที่ ก่อให้เกิดปัญหา ร่วมกับพัฒนา คุณภาพอื่นๆ	พัฒนาการบริหารผู้ป่วย คลินิกพิเศษ		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ กรรมการ ความต้อง		7/5/2024	
240600001	GPE304 บุคลากร ได้รับคำขอบคุณหรือ ถูกทำร้ายทางกาย จากผู้ป่วยและญาติ หรือบุคคลภายนอก	D	งานดูแลผู้ป่วย และฉุกเฉิน	พยาบาล ER ผู้ป่วยทำร้ายร่างกายโดยการกระชาก เข็มหรือดึงสายท่อทางเดินหายใจของผู้ป่วยนอน โรงพยาบาล ผู้ป่วยจึงรีบนำส่งแพทย์ ผู้ป่วย/BD psychosis มาด้วยอาการเหนื่อยหอบ หลังเกิดเหตุได้ ประเมินผู้ป่วยมีอาการสงบและแพทย์รีบส่ง พยาบาลมาดูแลการซักประวัติผู้ป่วยที่แพทย์ตรวจร่างกายให้ ตามแล้ว	พยาบาล ER ผู้ป่วยทำร้ายร่างกายโดย การกระชากเข็มหรือดึงสายท่อทางเดิน หายใจของผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล ผู้ป่วยจึงรีบนำส่งแพทย์ ผู้ป่วย/BD psychosis มาด้วยอาการเหนื่อยหอบ หลัง เกิดเหตุได้ประเมินผู้ป่วยมีอาการสงบ และแพทย์รีบส่งพยาบาลมาดูแลการ ซักประวัติผู้ป่วยที่แพทย์ตรวจร่างกายให้ ตามแล้ว	กลุ่มผู้ป่วยpsychosis ระยะไวง่าย ก้าวร้าว ต้องมี รูปทรงงาน คอย ดูแลในห้อง แพทย์พยาบาลตรวจ ร่างกายที่ห้อง ฉุกเฉิน	พัฒนาแนวทาง การดูแลผู้ป่วย psychosis ระยะ ไวง่ายก้าวร้าว โดยวางตัว ดูแลในห้อง แพทย์พยาบาลตรวจ ร่างกายที่ห้อง ฉุกเฉิน	ความปลอดภัยในห้องฉุกเฉิน ในกลุ่มผู้ป่วยpsychosis/ ระยะไวง่ายก้าวร้าว ต้องมี รูปทรงงาน คอยดูแลใน ห้องฉุกเฉิน ควรร่างกายที่ห้อง ฉุกเฉิน ตรวจ กำหนดทางเข้าออก ER กรณีฉุกเฉิน	กำหนดกลุ่มผู้ป่วย ที่เสี่ยงมี รป.มา รักษาความ ปลอดภัยและวาง จนทุก ระดับ มีมาตรการรักษา ความปลอดภัยใน รพ.มาตรวจการ ป้องกัน จนท.	แพทย์ได้ แนวทางการ ปฏิบัติงาน หน่วยงาน ระดับ	6/6/2024	6/6/2024	
240600015	CPE404 ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ห้องเรียน	D	งานดูแลผู้ป่วย และฉุกเฉิน	ผู้ป่วย INCD FBS-359 ส่งมาตรวจ ER แพทย์ให้ส่ง Elyc,UA เพิ่ม แจ้งผู้ป่วยทราบให้รอตรวจ รว รอตรวจ นานานาน ผู้ป่วยไม่พอใจเข้ามาขอพบแพทย์ประจำตัว และ ขอที่จะไปตรวจ รพ.อื่น พยาบาลอธิบายว่านี่คือตรวจ แล้วแต่ผู้ป่วยไม่รับฟังคิดอยากจะทำอย่างไรต่อไป	HN 33082 ผู้ป่วย INCD FBS-359 ส่งมา ตรวจ ER แพทย์ให้ส่ง Elyc,UA เพิ่ม แจ้ง ผู้ป่วยทราบให้รอตรวจ รว รอตรวจนาน นานานาน ผู้ป่วยไม่พอใจเข้ามาขอพบ แพทย์ประจำตัวและขอที่จะไปตรวจ รพ.อื่น พยาบาลอธิบายว่านี่คือตรวจแล้วแต่ ผู้ป่วยไม่รับฟังคิดอยากจะทำอย่างไร ต่อไปในห้องมีผู้ป่วยนอน 6 เตียง รว ถึง 2 คน แพทย์กำลังตรวจผู้ป่วย สำเนาที่ ปกครองนำผู้ป่วยมาบำบัดสุขภาพ	แจ้งแพทย์ รับทราบ ให้ ไปรักษาที่ รพ.อื่น ตามประสงค์ของ ผู้ป่วย	ออกเบบระบบ ร่วมกับPCA เพื่อ ไม่ให้เกิดความ แออัดในห้อง ฉุกเฉิน การให้ข้อมูลผู้ป่วย เป็นระยะเพื่อให้เกิด ความเข้าใจใน สถานการณ์ที่มี แพทย์ขาดแคลน	แนวทางการสื่อสารแก่ ผู้รับบริการอื่นๆ หรือตรวจ ในแจ้งที่ ER มีผู้ป่วยฉุกเฉิน มากจนแออัด การให้ข้อมูลผู้ป่วย เป็นระยะเพื่อให้เกิด ความเข้าใจใน สถานการณ์ที่มี แพทย์ขาดแคลน	การสื่อสารกับ ผู้รับบริการเป็น ระยะเพื่อให้ทราบ ข้อมูลระหว่างรอ ตรวจ	การสื่อสาร กับ ผู้รับบริการ หน่วยงาน เป็นระยะ เพื่อให้ ทราบข้อมูล ระหว่างรอ ตรวจ	แพทย์ได้ ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน	10/6/2024	4/7/2024
240800007	GO106 เกิดปัญหา ด้านระบบ กระบวนการสื่อสาร เช่น ไม่มีแผน/ วิธีการหรือของ ทางการสื่อสาร, ไม่ สื่อสารหรือสื่อสาร ไม่ชัดเจน	I	งานป้องกัน และควบคุม การติดเชื้อ ใน โรงพยาบาล	สำรวจความพึงพอใจมีประเด็นอื่นร่วมด้วย เช่น การ บริการ การตรวจ การจัดคิว การรอนาน	การสำรวจความพึงพอใจด้านการ ป้องกันและการติดเชื้อมีข้อเสนออื่นร่วมด้วย เช่น รอคิวงาน การจัดคิวไม่เป็นที่ ชัดเจนไว้ การตรวจ	รายงานทีมบริหาร ความต้อง	พัฒนาบริการ ตามมาตรฐาน จริงจัง	พัฒนามาตรฐานการดูแล ผู้ป่วยตามระดับความรุนแรง การสื่อสารให้ข้อมูลและรอ ตรวจแก่ผู้ป่วย และญาติ		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก		14/8/2024	