

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลนาหมื่น
(รอบ ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)
ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลนาหมื่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลนาหมื่น มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใด รายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการ ประเมินดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียน ทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังมีดำเนินการ ต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการ ตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕) แต่ยังมี การดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้จะแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบได้นั้น ต้องเป็นไป ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจน หนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถ ยืนยันที่อยู่ของผู้ร้องเรียนได้รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลนาหมื่น ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน – เรื่อง
๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน – เรื่อง

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เหตุการณ์: ผู้ป่วย PCI with DES รับประทาน รพ. น่าน โดยกลุ่มงานเวชศาสตร์และองค์กรร่วมได้รับแจ้งปัญหาผู้ป่วยเป็นประเภทผู้ป่วย poor compliance จึงได้ทำการลงเยี่ยมบ้านพร้อมกับเภสัชกร โดย visit ล่าสุดที่ผู้ป่วยไปพบแพทย์ รพ.น่านคือ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๖ จากนั้นอีก ๓ วันเภสัชกรและพยาบาลได้เข้าเยี่ยมอีกครั้ง เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการจัดยา แบบ unit dose เพื่อให้สะดวกในการรับประทานยาของผู้ป่วย และนำยาที่จัด unit dose ส่งคืนผู้ป่วยโดยเภสัชกร จากนั้นวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ผู้ป่วยได้กลับไปตามนัด รพ.น่าน จึงได้พบข้อร้องเรียนเรื่องการจัดยาให้ผู้ป่วยไม่ครบรายการ จากการไม่จัดยา aspirin ให้ผู้ป่วย เนื่องจากครั้งแรกผู้ป่วยปฏิเสธการทานยา หลังจากกลับจาก รพ. น่าน ครั้งนั้น รพ.น่านแจ้งว่าผู้ป่วยได้ยาไม่ครบรายการ จึงทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจการจัดยาของเจ้าหน้าที่และต้องการเรียกร้องความเสียหาย โดยรายการยาที่ผู้ป่วยได้รับจาก รพ.น่าน ได้แก่ Ticagrelor ๙๐ mg ๑ x ๒ pc, Aspirin ๘๑ mg ๑ x ๑ pc, Enalapril ๕ mg ๐.๕ x ๒ pc, Atorvastatin ๔๐ mg ๑ x hs, lorazepam ๐.๕ mg ๑ x hs

ปัญหาที่พบ: เกิดการร้องเรียนค่าความเสียหายจากผู้ป่วยเนื่องจากเภสัชกรจัดยาไม่ครบรายการ

ระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์: ระดับ D

แนวทางการแก้ไข:

๑. ทบทวนการส่งต่อผู้ป่วย Home health care ให้เป็นไปตามกระบวนการ โดยแนบข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยเสมอ ผ่านระบบ Home health care ของ รพ.น่าน (ปัจจุบันเป็น ระบบ line)
๒. การออกเยี่ยมบ้านต้องออกเยี่ยมเป็นกลุ่ม อย่างน้อย ๒ คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นพยานในเหตุการณ์นั้นๆ
๓. ประสาน รพ.แม่ข่ายทุกครั้งหาก ผู้ป่วยปฏิเสธการรับประทานยา ต้องมีการส่งหลักฐานไปยัง รพ.แม่ข่ายหรือ รพ.ที่ผู้ป่วยทำการรักษาอยู่
๔. ทบทวนแนวทางการออกเยี่ยมบ้านของหน่วยงานเภสัชกรรม โดยหน่วยงานเภสัชกรรมต้องทำการบันทึกข้อมูลการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยผ่านระบบ hosxp ทุกครั้ง และจะต้องมีการเตรียมเอกสารข้อมูลการรักษา รวมทั้งต้องทำ medication reconciliation ก่อนออกเยี่ยมบ้านทุกครั้ง
๕. ทบทวนกระบวนการ เมื่อเกิด sentinel events หัวหน้าฝ่ายที่เกิดเหตุการณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการประสานงานแจ้งแก่ผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อทำการแก้ไขปัญหา และปฏิบัติตามแนวทางการเกิด sentinel event ดังแนบ
๖. ทบทวนแนวทางการการแก้ไขเหตุการณ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ถูกข่มขู่จากผู้รับบริการ

ลงชื่อ *กรรณิการ์ วัฒนใจ* ผู้รายงาน
(นางกรรณิการ์ วัฒนใจ)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย