รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน)
โรงพยาบาลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน) จำนวน ๑๐ เรื่อง รายละเอียด ดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๘	๑	๑	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๙	๒	๒	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	๑	๑	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๙	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๙	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๙	๑	๑	๐	๐
มิถุนายน ๒๕๖๙	๒	๒	๐	๐
กรกฎาคม ๒๕๖๙	๑	๑	๐	๐
สิงหาคม ๒๕๖๙	๒	๒	๐	๐
กันยายน ๒๕๖๙	๐	๐	๐	๐

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ญาติร้องเรียนผ่าน Facebook ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ จนท. ER

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีผู้รับบริการนำบุตรเข้ารับการตรวจรักษาด้วยอาการไข้ (อุณหภูมิ ๓๗.๘ องศาเซลเซียส) และมีอาการหนาวสั่น พยาบาลประจำการจึงได้มอบหมายให้พนักงานช่วยเหลือคนไข้ดำเนินการเช็ดตัวลดไข้ให้แก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ได้พยายามให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเช็ดตัวลดไข้ที่ถูกต้องแก่ญาติผู้ป่วย แต่เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน โดยผู้รับบริการแสดงความไม่พึงพอใจต่อคำแนะนำและมีการใช้ถ้อยคำตำหนิเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดสภาวะความกดดันทางอารมณ์ แม้มิได้มีการโต้ตอบทางวาจา แต่เจ้าหน้าที่ได้แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางที่สะท้อนถึงความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ญาติผู้ป่วยนำเรื่องไปร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในเวลาต่อมา

แนวทางการแก้ไข

๑. มอบหมายให้หัวหน้าแผนกหรือทีมบริหารความเสี่ยง ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหาอย่างเป็นทางการและกล่าวขออภัยในประเด็นพฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ

๒. หัวหน้างานร่วมพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ (พนักงานช่วยเหลือคนไข้) เพื่อรับฟังความกดดันที่ได้รับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ เรื่องการจัดการอารมณ์เมื่อเผชิญกับผู้รับบริการที่มีอารมณ์รุนแรง

๓. การเพิ่มทักษะการสื่อสาร (Communication Skills): จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การสื่อสารในภาวะวิกฤต" และ "ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)" สำหรับเจ้าหน้าที่ด่านหน้า เพื่อให้มีทักษะในการระงับอารมณ์และใช้คำพูดที่นุ่มนวลแม้ในสถานการณ์ที่ถูกตำหนิ

๔. ระบบรายงานและส่งต่อปัญหา (Escalation Protocol): กำหนดให้เจ้าหน้าที่รีบแจ้งพยาบาลวิชาชีพหรือหัวหน้าเวรทันทีหากเริ่มพบสัญญาณว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เพื่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยหรือเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน (Switching) ก่อนเหตุการณ์จะบานปลาย

๒.๒ ญาติไม่พึงพอใจร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ กรณีความคลาดเคลื่อนด้านการสื่อสารวันนัดหมายผู้ป่วยเบาหวาน

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน เข้ารับการตรวจรักษาตามนัด ณ รพ.สต.คอกหมู พยาบาลคลินิกโรคไม่ติดต่อ (NCD) ได้กำหนดนัดตรวจครั้งถัดไปในอีก ๒ เดือน และบันทึกลงในสมุดประจำตัวผู้ป่วยเป็นวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ป่วยนำใบสั่งยาไปรับยา ณ ห้องยา เจ้าหน้าที่ห้องยาพิจารณาปรับลดระยะเวลานัดเหลือ ๑ เดือน เนื่องจากผู้ป่วยมีการใช้ยาฉีดประเภท NPH เพื่อความปลอดภัยและการติดตามอาการที่ใกล้ชิด โดยกำหนดนัดใหม่เป็นวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ แต่ในขั้นตอนดังกล่าว มิได้ทำการแก้ไขวันนัดในสมุดประจำตัวผู้ป่วยให้เป็นปัจจุบัน เมื่อถึงกำหนดนัด (ในระบบ) วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ผู้ป่วยไม่ได้มาตามนัดเนื่องจากยึดถือวันนัดตามที่บันทึกในสมุด (๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙) เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามผู้ป่วย ส่งผลให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจและโพสต์ข้อความผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในเชิงตำหนิการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าขาดความรอบคอบ (ไม่มีสติ) และสื่อสารข้อมูลขัดแย้งกัน

แนวทางแก้ไข

๑. มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อญาติเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ขออภัยในความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น และอำนวยความสะดวกในการรับยาต่อเนื่องตามความเหมาะสม

๒. กำหนดให้จุดจ่ายยาตรวจสอบความถูกต้องของวันนัดในสมุดประจำตัวผู้ป่วยให้ตรงกับใบนัดในระบบทุกครั้งก่อนส่งมอบยา และให้เน้นย้ำวันนัดด้วยวาจากับผู้ป่วยอีกครั้งเพื่อเป็นการทวนสอบ (Double Check)

๒.๓ ญาติไม่พึงพอใจร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเภสัชกร

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๗ มกราค ๒๕๖๙ เวลาประมาณ ๑๔.๒๓ น. ญาติผู้ป่วยได้เดินทางมาติดต่อขอรับยาแทนผู้ป่วย ณ อาคารผู้ป่วยนอก ในระหว่างขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารยาฉีดเบาหวานของผู้ป่วย ซึ่งมีเกณฑ์ต้องฉีดทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น โดยญาติผู้ป่วยได้ให้ข้อมูลว่าตนเป็นผู้ดำเนินการฉีดให้ในช่วงเย็นเพียงอย่างเดียว ส่วนช่วงเช้าผู้ป่วยเป็นผู้ดำเนินการเอง จึงไม่ทราบรายละเอียดที่แน่ชัด ผู้ร้องเรียนระบุว่าเจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่พึงพอใจและใช้ระดับเสียงหรือคำพูดที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ได้รับเกียรติ หลังจากที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับรายละเอียดการฉีดยาของผู้ป่วยได้ครบถ้วน ซึ่งผู้ร้องเรียนระบุว่าได้รับประสบการณ์การบริการในลักษณะดังกล่าวมาแล้วจำนวน ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ (วันที่ ๒) เจ้าหน้าที่ได้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนในลักษณะปฏิเสธการให้ยาเพิ่มเติมในอนาคต ซึ่งสร้างความไม่สบายใจแก่ผู้รับบริการ

แนวทางการแก้ไข

๑. ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และตรวจสอบพยานหลักฐาน เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย

๒. คณะผู้บริหารโรงพยาบาลประทาย นำโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล พร้อมด้วยทีมบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้ลงพื้นที่ บ้านของผู้ป่วย เพื่อเข้าพบญาติและผู้ป่วยในการรับฟังรายละเอียดข้อเท็จจริงและรับฟังปัญหาความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการพร้อมทั้งกล่าวแสดงความเสียใจและขออภัยต่อเหตุการณ์ดังกล่าว

๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทายดำเนินการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงประเด็นการร้องเรียน และตักเตือนเรื่องการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพในการสื่อสาร แม้ในช่วงเวลาที่มีภาระงานหนาแน่น

๔. การพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Soft Skills Training): จัดอบรมหรือกิจกรรมเชิงปฏิบัติการด้านศิลปะการสื่อสาร (Effective Communication) และทักษะการรับมือกับสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Management) ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด่านหน้า

๒.๔ ญาติร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการสื่อสารของแพทย์ รพ.ประทาย

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ผู้รับบริการได้นำผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษาต่อเนื่อง ณ โรงพยาบาลประทาย ในระหว่างขั้นตอนการตรวจวินิจฉัย แพทย์ผู้ตรวจรักษาได้สื่อสารและแสดงความเห็นเชิงตำหนิต่อญาติผู้ป่วย เกี่ยวกับการเปลี่ยนสถานพยาบาลเพื่อเข้ารับการรักษาในหลายพื้นที่ โดยแพทย์มีความวิตกกังวลต่อประเด็นความต่อเนื่องของการได้รับยา และแผนการรักษาในระยะยาวของผู้ป่วย รูปแบบการสื่อสารและทัศนคติที่แพทย์แสดงออกในระหว่างการตรวจรักษา ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการอย่างรุนแรง ทำให้เกิดความเสียใจและเกิดทัศนคติเชิงลบต่อมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน เป็นเหตุให้ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจและตัดสินใจปฏิเสธการรับการรักษาต่อเนื่อง ณ โรงพยาบาลประทาย โดยได้นำผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบัวใหญ่ในเวลาต่อมา

<u>แนวทางแก้ไข</u>

๑. มอบหมายให้ทีมบริหารความเสี่ยงหรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อญาติผู้ป่วยเพื่อรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พร้อมทั้งกล่าวขออภัยในความไม่สะดวกและความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลและประชาชน

๒. การประสานงานการรักษาต่อเนื่อง: ประสานงานกับโรงพยาบาลบัวใหญ่เพื่อส่งต่อข้อมูลการรักษาและประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างครบถ้วน (Seamless Referral) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ต่อเนื่องและปลอดภัย แม้จะเปลี่ยนสถานพยาบาลก็ตาม

๓. ดำเนินการเรียกแพทย์ผู้เกี่ยวข้องมาสอบถามข้อเท็จจริง พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับศิลปะการสื่อสาร (Communication Skill) โดยเน้นย้ำว่าแม้จะมีความปรารถนาดีเรื่องความต่อเนื่องของการรับยา แต่ต้องคำนึงถึงวิธีการสื่อสารที่ไม่กระทบกระเทือนจิตใจผู้รับบริการ

๒.๕ ข้อร้องเรียนกรณีผู้รับบริการโพสต์สื่อสังคมออนไลน์ไม่พึงพอใจการสื่อสารและพฤติกรรมบริการของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล หอผู้ป่วยใน

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ผู้ร้องเรียนได้เข้าเยี่ยมญาติ (คุณตาซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียง/พิการ) ที่หอผู้ป่วยชาย โรงพยาบาลประทาย และได้เกิดเหตุการณ์ความขัดแย้งระหว่างการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัญหาด้านการดูแล : ระหว่างที่ญาติกำลังเปลี่ยนที่นอนให้ผู้ป่วย เข็มให้น้ำเกลือ/ยาฆ่าเชื้อได้หลุดออกเนื่องจากยาหมดขวด ญาติจึงถอดสายและขวดน้ำเกลือมาวางไว้ที่โต๊ะเพื่อความสะดวกในการขยับตัวผู้ป่วย ผู้ช่วยพยาบาล (ชุดเหลือง/NA) : กล่าวเตือนญาติว่าระวังเข็มจะไปโดนคนอื่น ทำให้ญาติรู้สึกว่าเหตุใดเจ้าหน้าที่เห็นว่าอันตรายแต่ไม่เข้ามาช่วยเก็บหรือจัดการให้เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ชุดเหลืองได้ไปแจ้งพยาบาลชุดขาวว่า "ญาติเป็นคนถอดเข็มออกเอง" ทำให้พยาบาลตำหนิญาติ สร้างความไม่พอใจอย่างมาก เนื่องจากญาติยืนยันว่าเข็มหลุดเองตามธรรมชาติ และไม่มีเจตนาถอดเข็มหมอออกเอง ญาติจึงนำเรื่องราวดังกล่าวไปโพสต์วิพากษ์วิจารณ์ลงในกลุ่มเฟซบุ๊กท้องถิ่น

แนวทางแก้ไข

๑. การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

๑.๑ สอบสวนข้อเท็จจริงภายในหน่วยงาน : หัวหน้าหอผู้ป่วยชายเรียกตัวพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล (NA) ที่ปฏิบัติงานในกะดังกล่าวมาสอบถามข้อเท็จจริงทันที เพื่อรับฟังความรอบด้านและตรวจสอบบันทึกทางการพยาบาล

๑.๒ ติดต่อประสานงานและขออภัยผู้ร้องเรียน : ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ติดต่อผู้โพสต์เพื่อแสดงความเสียใจและขออภัยต่อความเข้าใจผิดและการสื่อสารที่ทำให้เสียความรู้สึก พร้อมทั้งอธิบายข้อเท็จจริงและมาตรการแก้ไขของโรงพยาบาล

๒. การปรับปรุงระบบและป้องกันในระยะยาว

๒.๑ ปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วยติดเตียงร่วมกับญาติ : กำหนดให้การเปลี่ยนผ้าปูที่นอนหรือขยับตัวผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง/พิการ ต้องมีเจ้าหน้าที่ (NA หรือพยาบาล) เป็นผู้ดูแลหรือช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ไม่ปล่อยให้ญาติทำเองโดยลำพังหากมีสายน้ำเกลือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์คาอยู่

๒.๒ เน้นย้ำมาตรฐานพฤติกรรมบริการ (Service Mind) : จัดประชุมประจำเดือนในหน่วยงาน (Ward Meeting) เพื่อย้ำเตือนเรื่องการพูดจา การแสดงความเป็นห่วงเป็นใย และการช่วยเหลือผู้ป่วย/ญาติอย่างกระตือรือร้น เพื่อลดความรู้สึกแง่ลบของผู้รับบริการ

๒.๖ ข้อร้องเรียนกรณีผู้รับบริการโพสต์สื่อสังคมออนไลน์วิพากษ์วิจารณ์พฤติกรรมบริการและการสื่อสารของแพทย์ โรงพยาบาลประทาย

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ ผู้ร้องเรียน (ผู้ใช้เฟซบุ๊กชื่อ Lumyai Changkiean) ได้พาญาติมารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลประทาย และต่อมาได้โพสต์ข้อความแสดงความไม่พึงพอใจอย่างรุนแรงต่อพฤติกรรมและการสื่อสารของแพทย์ผู้ทำการรักษา โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้ พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร : ผู้ร้องเรียนระบุว่าแพทย์แสดงท่าทางไม่พอใจ (สูนแฮง) ใช้น้ำเสียงและคำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้ป่วยและญาติที่เคยว่ากล่าว รวมถึงตำหนิญาติว่าตอบคำถามไม่ตรงประเด็นการให้ข้อมูลทางการแพทย์ : ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าแพทย์ไม่เต็มใจอธิบายขั้นตอนหรือรายละเอียดการรักษาเมื่อซักถาม ทำให้เกิดความขัดแย้งทางอารมณ์และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบนสื่อสังคมออนไลน์

แนวทางแก้ไข

๑. การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

๑.๑ ตรวจสอบและระบุตัวตนเจ้าหน้าที่ : ประสานงานตรวจสอบตารางเวรปฏิบัติงานในวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ เพื่อระบุตัวตนแพทย์ที่ถูกร้องเรียน และเข้าพูดคุยเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

๑.๒ ติดต่อผู้ร้องเรียนเจรจาไกล่เกลี่ย : ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือทีมนำความเสี่ยง โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหา แสดงความเสียใจ และขออภัยต่อความรู้สึกที่ไม่ดีจากการรับบริการ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ลบโพสต์เพื่อป้องกันการขยายความขัดแย้ง

๑.๓ รายงานผู้บริหาร : สรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้นเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาแนวทางการลงทัณฑ์หรือตักเตือนตามระเบียบโครงสร้างองค์กร

๒. การปรับปรุงระบบและป้องกันในระยะยาว

๒.๑ พัฒนาทักษะการสื่อสาร

๒.๓ เฝ้าระวังความเสี่ยงบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Monitoring) : มอบหมายให้ทีมประชาสัมพันธ์หรือผู้รับผิดชอบคอยมอนิเตอร์และตรวจเช็กการเช็กอินหรือพูดถึงโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถเข้าแก้ไขสถานการณ์และระงับเหตุได้อย่างรวดเร็วก่อนบานปลาย

๒.๗ ข้อร้องเรียนกรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการและพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จ่ายยา ณ ห้องจ่ายยา โรงพยาบาลประทาย

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.ประทาย ได้รับแจ้งจากผู้ป่วยชายโรคเก๊าต์ (สิทธิ์บัตรทองนอกเขต) กรณีไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพนักงานจ่ายยาช่อง ๒ และไม่ได้รับยาตามนัดในวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ สาเหตุเกิดจากความเข้าใจไม่ตรงกันด้านนโยบายตามเกณฑ์ผู้ป่วยบัตรทองนอกเขตโรงพยาบาลจะจ่ายยาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน แต่แพทย์ผู้ตรวจรักษาไม่ทราบเงื่อนไขนี้จึงสั่งจ่ายยาต่อเนื่อง ๑ เดือน ขณะที่พนักงานจ่ายยาได้แจ้งปฏิเสธการจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์เนื่องจากขัดต่อระเบียบ และผู้ป่วยเองก็ไม่เข้าใจแนวทางปฏิบัติดังกล่าว ประกอบกับพนักงานจ่ายยาใช้น้ำเสียงประชดประชันและพูดจาท้าทายให้ผู้ป่วยนำเรื่องไปลงสื่อ โซเชียล จนทำให้ผู้ป่วยรู้สึกสะเทือนใจและร้องเรียนในที่สุด

แนวทางแก้ไข

๑. การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

๑.๑ เยียวยาและส่งมอบยา : ติดต่อผู้ป่วยเพื่อขออภัย ชี้แจงเงื่อนไขสิทธิ์บัตรทองนอกเขต และเร่งจัดส่งยารักษาโรคเก๊าต์ (จำนวน ๑๕ วันตามระเบียบ) ให้ถึงบ้านโดยเร็ว

๑.๒ ตักเตือนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ : เรียกพนักงานจ่ายยามาตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร เรื่องการใช้น้ำเสียงประชดประชัน และการพูดจาท้าทายผู้รับบริการ

๑.๓ ประสานแพทย์ผู้ตรวจ : แจ้งแพทย์ผู้ทำการรักษาในเคสดังกล่าวให้ทราบข้อจำกัดการสั่งยาของผู้ป่วยนอกเขต เพื่อปรับแผนการรักษาให้สอดคล้องกัน

๒. การป้องกันในระยะยาว

๒.๑ พัฒนาระบบแจ้งเตือนสิทธิ์ใน HIS

๒.๒ ปรับปรุงระบบการประสานงานห้องยา : หากพบแพทย์สั่งยาเกินสิทธิ์ ให้เจ้าหน้าที่ห้องยาเป็นผู้ประสานงานแก้ไขกับแพทย์โดยตรง ห้ามปฏิเสธการจ่ายยาหรือปล่อยให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ป่วย

๒.๓ ซักซ้อมความเข้าใจเกณฑ์การใช้สิทธิ์ : จัดประชุมร่วมกันระหว่างองค์กรแพทย์และกลุ่มงานเภสัชกรรม เพื่อทบทวนและกำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการจ่ายยาผู้ป่วยนอกเขตให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

๒.๘ ข้อร้องเรียนกรณีผู้รับบริการโพสต์สื่อสังคมออนไลน์ไม่พึงพอใจเนื่องจากรอคอยการตรวจรักษาที่ห้องฉุกเฉินเป็นเวลานาน

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ผู้ร้องเรียน (ผู้ใช้เฟซบุ๊กชื่อ ดวงหทัย คำมูล) ได้เดินทางมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน (ER) โรงพยาบาลประทาย และต่อมาได้โพสต์ภาพถ่ายหน้าห้องฉุกเฉินพร้อมข้อความแสดงความไม่พึงพอใจอย่างรุนแรงเกี่ยวกับระยะเวลาการรอคอย ผู้ร้องเรียนระบุว่าเดินทางมาถึงโรงพยาบาลตั้งแต่เวลาประมาณ ๑๘.๐๐ น. จนถึงเวลาประมาณ ๒๐.๐๐ น. (รวมระยะเวลากว่า ๒ ชั่วโมง) แต่ยังคงไม่ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ ระบุว่าตนเองมีอาการไข้สูง และรู้สึกว่าหากเป็นผู้ป่วยที่มีอาการวิกฤตหรือรุนแรงกว่านี้อาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ พร้อมทั้งตั้งคำถามถึงความล่าช้าในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในกะปฏิบัติงานดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

๑. การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

๑.๑ ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงและขออภัย : ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนติดต่อผู้โพสต์เพื่อแสดงความเสียใจและขออภัยในความไม่สะดวก พร้อมทั้งอธิบายถึงระบบการคัดกรองผู้ป่วยตามความเร่งด่วน (ลำดับการรักษาผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉินก่อน) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

๑.๒ ทบทวนภาระงานในกะปฏิบัติงาน : ตรวจสอบอัตรากำลังและภาระงานของแพทย์และพยาบาลในกะดังกล่าว เพื่อประเมินว่ามีจุดติดขัดหรือข้อจำกัดใดที่ทำให้การกระจายผู้ป่วยล่าช้ากว่ามาตรฐาน

๒. การปรับปรุงระบบและป้องกันในระยะยาว

๒.๑ ปรับปรุงระบบการสื่อสารเรื่องการรอคอย

๒.๒ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระบบคัดกรอง (Triage Dashboard) : ติดตั้งป้ายหรือจอประชาสัมพันธ์บริเวณหน้าห้องฉุกเฉิน เพื่ออธิบายเกณฑ์การแบ่งสีผู้ป่วยและลำดับความเร่งด่วนในการเข้าห้องตรวจ ให้ผู้รับบริการตระหนักรู้และเข้าใจขั้นตอนการทำงานทางการแพทย์

๒.๙ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานข้อมูลสุขภาพใน App หมอพร้อม

เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.ประทาย ได้รับแจ้งจาก สสจ.นครราชสีมา กรณีประชาชน ๒ ราย ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน "หมอพร้อม" เนื่องจากพบประวัติการรักษาพยาบาลที่ รพ.ประทาย ในวันที่ตนเองไม่ได้มารับบริการจริง รายละเอียดดังนี้ : ผู้ป่วยคนที่ ๑ (ร้องเรียน ๑ ครั้ง) : พบประวัติเข้ารับการรักษาด้วยอาการปวดท้องที่แผนกฉุกเฉิน (ER) ผู้ป่วยคนที่ ๒ (ร้องเรียน ๒ ครั้ง) : พบประวัติการขอใบรับรองแพทย์และประวัติการรับบริการที่แผนกทันตกรรม

แนวทางแก้ไข

การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

๑. ตรวจสอบประวัติในระบบสารสนเทศ (HIS) : ให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับงานเวชระเบียนตรวจสอบประวัติการเข้ารับบริการในระบบ HIS ของผู้ป่วยทั้ง ๒ รายอย่างละเอียดในวันและเวลาที่เกิดเหตุ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล การลงทะเบียนสิทธิ์ และป้องกันข้อผิดพลาดจากการสลับตัวผู้ป่วย (Human Error)

๒. ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงและประสานข้อเท็จจริง:ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้โทรศัพท์ติดต่อผู้ป่วยทั้ง ๒ ราย เพื่อสอบถามรายละเอียดและชี้แจงข้อเท็จจริง ซึ่งผลการประสานงานมีดังนี้ : ผู้ป่วยรายที่ ๑ : แจ้งว่าเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดจากตนเองกดทำรายการผิดพลาดบนแอปพลิเคชัน "หมอพร้อม" โดยไม่ได้มีเจตนาร้องเรียนโรงพยาบาลผู้ป่วยรายที่ ๒ : แจ้งว่าเนื่องจากประวัติการรับบริการที่แสดงนั้นเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ทำให้ในตอนแรกจำไม่ได้ว่าเคยมาใช้บริการหรือไม่ จึงได้กดร้องเรียนไป ทั้งนี้เมื่อได้รับคำชี้แจงแล้วเข้าใจเป็นอย่างดี และได้ฝากกล่าวขอโทษเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลประทายทุกคนที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด

๒.๑๐ ข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการแก่บุคคลภายนอกทางโทรศัพท์

รายละเอียดเหตุการณ์

ผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาลประทายวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ ด้วยอาการผิวหนังด้านหลังเป็นเปื่อนแดง แพทย์ได้ตรวจรักษาและสั่งยากลับบ้าน

เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๙ ผู้ป่วยได้โทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนต่อ นางสุวรรณี ประสาทไทย ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลประทาย เนื่องจากมีความกังวลและไม่พึงพอใจที่ข้อมูลการรักษาพยาบาลของตนถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกต่อมาเมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ ทางศูนย์ฯ ได้สอบสวนข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีบุคคลภายนอกโทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูล โดยแจ้งชื่อ-นามสกุล และเลขประจำตัวประชาชนของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่พยาบาลจึงได้แจ้งอาการป่วย ผลวินิจฉัย และข้อมูลการรับยาให้ทราบไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เมื่อผู้ป่วยทราบว่าข้อมูลการรักษาของตนเองถูกเปิดเผยจึงไม่พึงพอใจ ร้องเรียนมายัง รพ.ประทาย

แนวทางแก้ไข

๑. การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนและการเยียวยา

๑.๑ ติดต่อผู้ป่วยโดยด่วน : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์พูดคุยกับผู้ป่วยเพื่อแสดงความเสียใจและขออภัยอย่างจริงใจต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

๑.๒ ชี้แจงข้อเท็จจริง : อธิบายเหตุการณ์ให้ผู้ป่วยทราบอย่างโปร่งใสว่าเกิดจากบุคคลภายนอกที่ทราบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยมาก่อน และเจ้าหน้าที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์

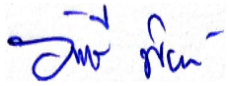
๑.๓ ให้ความมั่นใจเรื่องความปลอดภัย: ยืนยันกับผู้ป่วยว่าโรงพยาบาลได้สั่งการระงับการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ทุกกรณีทันที และจะลงทัณฑ์ตักเตือนเจ้าหน้าที่ตามระเบียบ

๒. การปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน

๒.๑ ออกประกาศห้ามให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ : กำหนดเป็นนโยบายเด็ดขาด ห้ามเจ้าหน้าที่แจ้งผลการวินิจฉัย อาการป่วย หรือประวัติการรักษาทางโทรศัพท์แก่บุคคลที่อ้างว่าเป็นญาติหรือคนรู้จักทุกกรณี

๒.๒ กำหนดช่องทางที่เป็นทางการ : หากผู้ป่วยหรือญาติสายตรงต้องการทราบข้อมูล ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองพร้อมแสดงบัตรประชาชน หรือใช้ระบบพิสูจน์ตัวตนที่ปลอดภัย (เช่น แอปพลิเคชันอย่างเป็นทางการของโรงพยาบาล)

๒.๓ ทบทวนและปรับปรุง SOP : จัดทำมาตรฐานแนวทางปฏิบัติ (Standard Operating Procedure) เรื่องการรักษาความลับของผู้ป่วยและการเปิดเผยข้อมูลให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน



(นางวัชรีพร พิลาสมบัติ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน)
โรงพยาบาลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่พบเรื่องร้องเรียน รายละเอียด ดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๙	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดหลักประกาศและมาตรการของโรงพยาบาลประทาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

๑. ประกาศโรงพยาบาลประทาย เรื่อง มาตรการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ

๑.๑ มาตรการการรับสินบนการให้และการรับของขวัญแก่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชาในเทศกาลปีใหม่

๑.๒ มาตรการป้องกันการรับสินบนในการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลประทาย

๑.๓ มาตรการป้องกันการรับสินบนประเด็นการรับเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาค

๑.๔ มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๕ มาตรการการจัดสวัสดิการภายในของสถานพยาบาล

๒. ประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต (MOPH Together Against Corruption)”

๓. ประกาศเจตนารมณ์ป้องกันการทุจริต ตามเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการจัดซื้อจัดหาและส่งเสริมการขายยาและเวชภัณฑ์ที่มิใช่ยา

๔. ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคามทางเพศในการทำงาน

๕. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๑ ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๕.๒ ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่

๕.๓ กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

๕.๔ คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ

๕.๕ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๕.๖ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๕.๗ ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

(นางวัชรีพร พิลาสมบัติ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙