

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566

โรงพยาบาลน่าน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ID	วันที่บันทึก	จากแผนก	ถึงแผนก	คลินิก (C)/(N)	โปรแกรม	3P Safety	Risk register	Risk register	เหตุการณ์ที่พบความเสี่ยง	ระดับ ความรุนแรง	แก้ไขเบื้องต้น	ข้อควรปรับ
1157	27/1/2023	กลุ่มงานการพยาบาล	ซ่อมบำรุง	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GOL101	เกิดปัญหาด้านการควบคุมกำกับดูแลด้านวิชาชีพ เช่น บุคลากรมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ, ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ใช้ความรู้ตามหลักวิชาการ, ประพฤติตนและประกอบกิจแห่งวิชาชีพโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	ติดตามเวรช่างเทคนิค on call ในวันที่ 26/01/2566 ไม่มาแก้ไขงานตามที่ร้องขอ	1	-	เมื่ออยู่เวรแล้วต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สมบูรณ์
1213	6/3/2023	ห้องบัตร	งานประกัน	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GPM102	เจ้าหน้าที่ถูกคุกคามทางจิตใจ	เวรเช้าวันที่ 5/3/66 เวรเช้า มีผู้ป่วยถูกข่มขืน พ่อพามาพบแพทย์ พอแจ้งว่าต้องได้จ่ายค่าตรวจเอง พ่อของผู้ป่วยไว้วางใจ แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว เดินไปเดินมา บริเวณ OPD และ ER และพยายามจะเข้าไปในห้องตรวจ พ่อของผู้ป่วย บอกว่าจะโทรไปร้องเรียนหน่วยงานอื่น เพราะไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่าตรวจรักษาเอง	D	ให้ลงคำขำระคำรักษาพยาบาลไว้	รายงานหัวหน้าตามขั้นตอน

ID	วันที่บันทึก	จากแผนก	ถึงแผนก	คลินิก (C)/(N)	โปรแกรม	3P Safety	Risk register	Risk register	เหตุการณ์ที่พบความเสี่ยง	ระดับความรุนแรง	แก้ไขเบื้องต้น	ข้อควรปรับ
1280	12/4/2023	ศูนย์คัดกรอง	ทันตกรรม	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GPM201	เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	ผู้ป่วยร้องเรียนว่ามารับบริการที่คลินิกทันตกรรมหลายครั้งแต่ไม่ได้รับบริการเพราะคิวเต็มก่อนทุกครั้ง ทั้งรอบเช้าและรอบเย็น ต้องการให้รพ. นำยื่นมีระบบคิวที่ชัดเจน เนื่องจากทุกครั้งผู้ป่วยเดินทางมา ต้องเสียค่าใช้จ่าย/เสียเวลา/ลางาน แต่ไม่ได้รับบริการ	C	รับฟังปัญหาจากผู้ป่วย	-
1302	27/4/2023	คลินิกพิเศษ	พนักงานเปล	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GOL101	เกิดปัญหาด้านการควบคุมกำกับดูแลด้านวิชาชีพ เช่น บุคลากรมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ, ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ใช้ความรู้ตามหลักวิชาการ, ประพฤติตนและประกอบกิจแห่งวิชาชีพโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	เวรเช้า คลินิกไต 07.00 -08.00 วัน 25 เมษายน 2566 ไม่มีเวรเปลมาปฏิบัติงาน	1	แจ้ง หัวหน้า เวิร์นเบล	ควรมาปฏิบัติหน้าที่หรือแจ้งให้หัวหน้าแจ้งทราบล่วงหน้า

ID	วันที่บันทึก	จากแผนก	ถึงแผนก	คลินิก (C)/(N)	โปรแกรม	3P Safety	Risk register	Risk register	เหตุการณ์ที่พบความเสี่ยง	ระดับความรุนแรง	แก้ไขเบื้องต้น	ข้อควรปรับ
1303	27/4/2023	คลินิกพิเศษ	พนักงานเปล	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GOL101	เกิดปัญหาด้านการควบคุมกำกับดูแลด้านวิชาชีพ เช่น บุคลากรมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ, ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ใช่ความรู้ตามหลักวิชาการ, ประพฤติตนและประกอบกิจแห่งวิชาชีพโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	เวรเช้า คลินิกไต 07.00 -08.00 วัน 27 เมษายน 2566 ไม่มีเวรเปลมาปฏิบัติงาน	1	แจ้งหัวหน้าให้รับทราบ	ควรมีการตรวจสอบตารางเวรถ้าหากมีการเปลี่ยนควรแจ้งให้หัวหน้างานทราบ
1331	13/5/2023	ศูนย์คัดกรอง	ทันตกรรม	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GPM201	เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	ผู้ป่วยมารับบริการทันตกรรมเวลา 14.56 น. ผู้ป่วยแจ้งว่าเดินไปถึงห้องทันตกรรมแต่ไม่พบเจ้าหน้าที่ มีป้ายติดไว้ว่าคิวเต็ม จึงเดินกลับมาแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ห้องบัตรแล้วกลับบ้าน	C	โทรติดต่อห้องทันตกรรมแต่ไม่มีคนรับสาย	-

ID	วันที่บันทึก	จากแผนก	ถึงแผนก	คลินิก(C)/(N)	โปรแกรม	3P Safety	Risk register	Risk register	เหตุการณ์ที่พบความเสี่ยง	ระดับความรุนแรง	แก้ไขเบื้องต้น	ข้อควรปรับ
1336	17/5/2023	ห้องบัตร	OPD	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GPM201	เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	เวร OPD นอกเวลาราชการวันที่ 16/5/66 เวลาประมาณ 19.50 น. พยาบาล OPD ได้มาแจ้งห้องบัตรว่าปิดทำการแล้ว ซึ่งตอนนั้นยังไม่หมดเวลาทำงาน มีคนไข้มาตรวจ 3 คน ทางห้องบัตรจึงขึ้นบัตรไปที่ห้องฉุกเฉิน พอคคนไข้ไปห้องฉุกเฉินทางพยาบาลห้องฉุกเฉินก็ให้ผู้ป่วยกลับมาเปลี่ยนบัตรไปตรวจที่ OPD พอคคนไข้ไปยื่นบัตรที่ OPD จนท. OPD ก็ให้กลับมาเปลี่ยนบัตรกลับไปตรวจที่ ER ทำให้ญาติผู้ป่วยไม่พอใจที่ส่งผู้ป่วยกลับไปกลับมาหลายรอบ	D	ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉิน	พยาบาล OPD ควรมีการประสานงานกับจุด ER หากมีการปิดก่อนเวลา

ID	วันที่บันทึก	จากแผนก	ถึงแผนก	คลินิก(C)/(N)	โปรแกรม	3P Safety	Risk register	Risk register	เหตุการณ์ที่พบความเสี่ยง	ระดับความรุนแรง	แก้ไขเบื้องต้น	ข้อควรปรับ
1346	29/5/2023	ห้องบัตร	OPD	C	ด้านข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	Mental	GPM201	เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ วันเสาร์ที่ 27/5/66 มีผู้ป่วยมาขอใบรับรองแพทย์เพื่อไปสอบ พยาบาลที่ OPD บอกผู้ป่วยว่าวันหยุดไม่ออกใบรับรองแพทย์ให้ แต่วันอาทิตย์ที่ 28/5/66 มีผู้ป่วยมาขอใบรับรองแพทย์เหมือนกัน แต่พยาบาล OPD บอกว่าออกให้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เสี่ยงต่อการถูกร้องเรียน และทำให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตรเวรตึกสับสน เนื่องจากไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	D	ขอให้มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน	ควรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลน้ำยืน

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2567

สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลน้ำยืน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน้ำยืน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน้ำยืน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

วัน/เดือน/ปี : 28 ธันวาคม 2566

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวนวลจันทร์ บุญเจือ)

นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผู้อนุมัติรับรองการให้ข้อมูล



(นางสาวนวลจันทร์ บุญเจือ)

นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาววิชรา สองศรี)

เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้อนุมัตินำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บ



(นายชัยวัฒน์ ดาราสิทธิธรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำยืน