



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๘-๙๙๖๐๒๓

ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๓๐๗/๑๓๒

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน) บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วย โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้ประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๓๑ ตุลาคม  
๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานดังกล่าว พร้อมทั้งการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนว  
ทางแก้ไขของหน่วยงาน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

นายมรรควรณ บัญชา

(นายมรรควรณ บัญชา)  
นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ

อนุญาต

กิตติมา

(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๑	๑๐๐	-	-

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ลำดับ	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	วิเคราะห์ประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง
๑	GPM๒๐๔:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ด้านพฤติกรรมบริการ	ศูนย์แปล	วันราชการ-เวรเช้า	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	ศูนย์แปลบริการไม่ประทับใจ กริยาท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม	ศูนย์แปลบริการไม่ประทับใจ กริยาท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม (ลองไปดูรพ.พระปกเกล้าดูค่ะ เอาอย่างแบบเคื่อบ้างว่าเคื่อดีขนาดไหน ดีกับคนไข้และญาติคนไข้ดีมาก บริการดี ประทับใจมาก รพ.พระปกเกล้า)	แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานศูนย์แปลในเวรนั้นทราบถึงข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการทราบ	ปรับปรุงแบบการบริการผู้ป่วยให้เหมาะสม	งานศูนย์แปล	ปรับพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม	ให้หัวหน้างานประชุมชี้แจงพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ สะท้อนข้อมูลของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ทราบ
๒	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่รอดตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการบริการทางการแพทย์	ห้องรักษาทันตกรรม	วันราชการ-เวรตึก	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยให้ข้อมูลสับสน วกวน และไม่พอใจการให้บริการ	๘/๑/๒๐๒๔ ผู้ป่วยมาหน้าห้องฟันเวลาประมาณ ๑๑.๒๐-๑๑.๒๕ นั่งพักซักครู่แล้วไปวัดความดัน จึงเดินออกไป แจ้งว่าโดยปกติห้องฟันปิดรับคนไข้ ๑๐.๔๕ นะคะ ไม่ทราบเป็นอะไรมา ผู้ป่วยบอกว่าปวดมา แผลปิดแล้ววัดอะไรแข็งๆคิดว่าเป็นฟัน ตอนแรกถามว่าบ้วนน้ำลายไหม แสดงอาการเหมือนพริกหน้า และอือ แต่เมื่อถามว่าบ้วนน้ำลายก็ปวดได้สิคะ ก็บอกว่าไม่ได้บ้วน ทำตามที่หมอบอกทุกอย่าง จึงให้อ้าปากให้ดู เห็นอะไรที่แผลจึงขอให้เข้ามาตรวจ จากนั้นผู้ป่วยมีพูดว่าเอาอะไรไปเขี่ยแผล จึงบอกว่าคุณลุงเอาอะไรไปเขี่ยแผลหรือ เอาไปเขี่ยไม่ได้นะคะ คนไข้ปฏิเสธไม่ได้เอาอะไรเขี่ย แต่มาบอกผู้ช่วยว่าเอานิ้วไปจิ้มแล้วเสียว ระหว่างนั้นบอกว่าผัดหวังที่หมอไม่รับฟัง ครั้งก่อนขึ้นชมหมอมาก แต่ครั้งนี้หมอไม่รับฟังเลย น้ำเสียงเริ่มพูดไม่ค่อยชัดแล้ว ผู้ช่วยแจ้งว่า หมอต้องถามอาการเพื่อประกอบการตรวจวินิจฉัย ผู้ป่วยก็บอกเหมือนเดิมว่าหมอไม่รับฟัง	หลังจากผู้ป่วยบอกว่าไม่ได้รับฟัง ก็เงี้ยรับฟังผู้ป่วย แต่ผู้ป่วยไม่ได้พูดอะไรเพิ่มเติม พยายามพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพด้วย ผู้ป่วยก็บดมือและหันหน้าหนี	***ผู้ป่วยได้ทำการร้องเรียนหรือเปล่า หรือ post facebook หรือเปล่า	DENT กลุ่มงานทันตกรรม	ปรับพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม	ให้หัวหน้างานประชุมชี้แจงพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ สะท้อนข้อมูลของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ทราบ

ลำดับ	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	วิเคราะห์ประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง
๓	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่ฟังพอใจ ร้องเรียน	ผู้ป่วยไม่รอตรวจจากแพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์	ศูนย์เปล	วันราชการ-เวรเช้า	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	ศูนย์เปลบริการไม่ประทับใจ กริยา ท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม	ศูนย์เปลบริการไม่ประทับใจ กริยา ท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม (ลองไปดู รพ.พระปกเกล้า ดูค่ะ เอาอย่างแบบเค้าบ้างว่าเค้าดีขนาดไหน ดีกับคนไข้และญาติคนไข้ดีมาก บริการดีประทับใจมาก รพ.พระปกเกล้า)	แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์เปลในเวรนั้น ทราบถึงข้อร้องเรียน พฤติกรรมบริการทราบ	ปรับปรุงแบบบริการบริการผู้ป่วยให้เหมาะสม	งานศูนย์เปล	ปรับพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม	ให้หัวหน้างานประชุมชี้แจงพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ สะท้อนข้อมูลของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ทราบ
๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	บริการด้านการรักษา/ตรวจรักษา	วันราชการ-เวรตึก	ขณะปฏิบัติงาน	กาดตรวจรักษาของแพทย์	กาดตรวจรักษาของแพทย์	ผู้ป่วย AN ๖๗๐๐๐๓๐๘ รับบริการ วันที่ ๑๗/๔/๖๗ เวลา ๑๔.๑๑ มาด้วยอาการเจ็บขาเดินไม่ได้ ระหว่างนอน รพ. ๔ คืน แพทย์เจ้าของไข้ได้ทำการตรวจเลือด แจ็งผลเลือด น้ำองขาดน้ำและอาการจึงให้ได้ให้น้ำเกลือ ๔ กระปุก ระหว่างรักษาญาติสังเกตอาการผู้ป่วยมีอาการเจ็บขามากขึ้น ญาติจึงขอยาแก้ปวดกับพยาบาล แต่ทางแพทย์และพยาบาล ไม่สอบถามว่าทำไมต้องให้น้องกินยาแก้ปวด แพทย์ไม่เคยใช้หูฟังเพื่อฟังปอด-ฟังหัวใจของผู้ป่วยเลย ญาติได้แจ้งพยาบาลว่าไม่ตรวจเช็ค การติดเชื้อหรือ พยาบาลแจ้งว่าผู้ป่วยมา รักษาด้วยอาการเจ็บขา ไม่ได้มารักษาอาการติดเชื้อ แพทย์จำหน่ายวันที่ ๒๑/๔/๖๗ สรุป คำวินิจฉัย Viral infection มี Plan ส่งตัวไปรักษาต่อที่ รพ.แกลง ต้องรอหนังสือส่งตัววันจันทร์ วันอังคารค่อยไป รพ.แกลง แต่วันที่จำหน่ายกลับบ้านแพทย์ไม่ได้ตรวจเช็คผู้ป่วย ไม่เห็นว่าผู้ป่วยบวมน้ำเกลือจึงให้กลับบ้าน แทนที่จะส่งต่อไปรักษาที่แกลง หลังกลับจากรพ.ผู้ป่วยมีอาการไข้ขึ้น ให้ทานยาลดไข้ พอเช้าวันจันทร์ที่ ๒๒ เมษายน ญาติไปเอาใบส่งตัวที่ รพ. เย็นวันที่ ๒๒ เมษายน ๖๗ ผู้ป่วยมีอาการแน่นหายใจไม่ออก จึงนำส่ง รพ.เขาชะเมา อีกครั้ง ห้องฉุกเฉินทางการป็นหัวใจ ญาติแจ้งพยาบาลขอให้ส่งตัวผู้ป่วยไป รพ.แกลง ทางพยาบาลแจ้งว่ากำลังช่วยชีวิตอยู่ แต่ช่วยไม่ได้จึงส่งต่อไป รพ.แกลง พยาบาลแจ้งว่าน้องสำลั๊กนมและอาหาร เมื่อถึง รพ.แกลง ทางห้องฉุกเฉินทำการปั๊มหัวใจผู้ป่วยอีกครั้งก็ไม่ขึ้นจึงหยุดและแจ้งญาติว่าผู้ป่วยเสียชีวิต	ทีมคณะกรรมการบริหาร รพ. ได้เข้าร่วมสวดอภิธรรมศพผู้เสียชีวิต และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งแบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับญาติ	ทบทวนกระบวนการรักษา /ทบทวนการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ	กลุ่มการแพทย์	ทบทวนกระบวนการพยาบาลผู้ป่วย เริ่มตั้งแต่การประเมินผู้ป่วยแรกรับ การพยาบาลขณะนอนโรงพยาบาล การบันทึกกิจกรรมการพยาบาล การรายงานแพทย์รวมทั้งการให้ข้อมูลแก่ญาติ ทั้งในขณะนอนโรงพยาบาลและก่อนกลับบ้านและจัดทำแนวทางการพัฒนา	ทบทวนกระบวนการรักษา /ทบทวนการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ๑.มีระบบการ consult แพทย์เฉพาะทางที่รวดเร็ว และต่อเนื่อง ๒.มีแนวทางการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนต่างๆในผู้ป่วยเด็ก ๓.จัดทำนวัตกรรมในการให้การพยาบาลผู้ป่วยเด็ก เพื่อลดกลัวของผู้ป่วย ๔. ทบทวนวิชาการเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยเด็กที่มีภาวะหัวใจเต้นเร็วผิดปกติและภาวะน้ำเกินในผู้ป่วยเด็ก ให้กับพยาบาล ๕. บันทึกข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน ในการบันทึกทางการพยาบาล เช่น ผู้ป่วยร้องกวนและแสดงท่าทางหวาดกลัวเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา ทุกครั้งที่เข้าให้การพยาบาล

