



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๘-๙๙๖๐๒๓

ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๓๐๗/๑๓๓

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีความประสงค์ขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เผยแพร่ลง เว็บไซต์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขของหน่วยงาน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และพิจารณาอนุญาต

นายมรรควรณ บัญชา

(นายมรรควรณ บัญชา)
นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ

อนุญาต

กิตติมา

(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔	๔	๑๐๐	-	-

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ลำดับ	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	วิเคราะห์ประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง
๑	GPM๒๐๔:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ด้านพฤติกรรมบริการ	ศูนย์แปล	วันราชการ-เวรเช้า	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	ศูนย์แปลบริการไม่ประทับใจ กิริยาไม่ประทับใจ กิริยา ท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม	ศูนย์แปลบริการไม่ประทับใจ กิริยา ท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม (ลองไปดูรพ.พระปกเกล้าดูค่ะ เอาอย่างแบบเค้าบ้างว่าเค้าดีขนาดไหน ดีกับคนไข้และญาติคนไข้ดีมาก บริการดี ประทับใจมาก รพ.พระปกเกล้า)	แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานศูนย์แปลในเวรนั้นทราบถึงข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการทราบ	ปรับปรุงแบบการบริการผู้ป่วยให้เหมาะสม	งานศูนย์แปล	ปรับพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม	ให้หัวหน้างานประชุมชี้แจงพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ สะท้อนข้อมูลของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ทราบ
๒	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่รอดตรวจ ไม่ฟังพอใจ ร้องเรียน	ผู้ป่วยไม่ฟังพอใจในการบริการทางการแพทย์	ห้องรักษาทันตกรรม	วันราชการ-เวรตึก	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยให้ข้อมูลสับสน วกวน และไม่พอใจการให้บริการ	๘/๑/๒๐๒๔ ผู้ป่วยมาหน้าห้องฟันเวลาประมาณ ๑๑.๒๐-๑๑.๒๕ นิ่งพักซักครู่แล้วไปวัดความดัน จึงเดินออกไป แจ้งว่าโดยปกติห้องฟันปิดรับคนไข้ ๑๐.๔๕ นะคะ ไม่ทราบเป็นอะไรมา ผู้ป่วยบอกว่าปวดมา แผลปิดแล้วรัดอะไรแข็งๆคิดว่าเป็นฟัน ตอนแรกถามว่าบ้วนน้ำลายไหม แสดงอาการเหมือนพริกหน้า และอือ แต่เมื่อถามว่าบ้วนน้ำลายก็ปวดได้สิคะ ก็บอกว่าไม่ได้บ้วน ทำตามที่หมอบอกทุกอย่าง จึงให้อ้าปากให้ดู เห็นอะไรที่แผลจึงขอให้เข้ามาตรวจ จากนั้นผู้ป่วยมีพูดว่าเอาอะไรไปเชี่ยแผล จึงบอกว่าคุณลุงเอาอะไรไปเชี่ยแผลหรือ เอาไปเชี่ยไม่ได้นะคะ คนไข้ปฏิเสธไม่ได้เอาอะไรเชี่ย แต่มาบอกผู้ช่วยว่าเอานิ้วไปจิ้มแล้วเสียว ระหว่างนั้นบอกว่าผิวดวงที่หมอไม่รับฟัง ครั้งก่อนขึ้นชมหมอมมาก แต่ครั้งนี้หมอไม่รับฟังเลย น้ำเสียงเริ่มพูดไม่ค่อยชัดแล้ว ผู้ช่วยแจ้งว่า หมอต้องถามอาการเพื่อประกอบการตรวจวินิจฉัย ผู้ป่วยก็บอกเหมือนเดิมว่าหมอไม่รับฟัง	หลังจากผู้ป่วยบอกว่าไม่ได้รับฟัง ก็เชิญรับฟังผู้ป่วย แต่ผู้ป่วยไม่ได้พูดอะไรเพิ่มเติม พยายามพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพด้วย ผู้ป่วยก็ปิดมือและหันหน้าหนี	***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	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง
3	CPE404:ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่ฟังพอใจ ร้องเรียน	ผู้ป่วยไม่รอตรวจจากแพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์	ศูนย์เปเล	วันราชการ-เวรเช้า	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	ศูนย์เปเลบริการไม่ประทับใจ กริยา ท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม	ศูนย์เปเลบริการไม่ประทับใจ กริยา ท่าทางกับคนไข้ไม่เหมาะสม (ลองไปดู รพ.พระปกเกล้า ดูค่ะ เอาอย่างแบบเค้าบ้างว่าเค้าดีขนาดไหน ดีกับคนไข้และญาติคนไข้ดีมาก บริการดีประทับใจมาก รพ.พระปกเกล้า)	แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์เปเลในเวรนั้น ทราบถึงข้อร้องเรียน พฤติกรรมบริการทราบ	ปรับปรุงแบบบริการผู้ป่วยให้เหมาะสม	งานศูนย์เปเล	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม	ให้หัวหน้างานประชุมชี้แจงพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ สะท้อนข้อมูลของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ทราบ
4	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	บริการด้านการรักษา/ตรวจรักษา	วันราชการ-เวรดึก	ขณะปฏิบัติงาน	กาดตรวจรักษาของแพทย์	กาดตรวจรักษาของแพทย์	ผู้ป่วย AN 670000308 รับบริการ วันที่ 17/4/67 เวลา 14.11 มาด้วยอาการเจ็บขาเดินไม่ได้ ระหว่างนอน รพ. 4 คืน แพทย์เจ้าของไข้ได้ทำการตรวจเลือด แจ้งผลเลือดน้องชาตน้ำและอาการจึงให้ได้ให้น้ำเกลือ 4 กระปุก ระหว่างรักษาญาติสังเกตอาการผู้ป่วยมีอาการเจ็บขามากขึ้น ญาติจึงขอยาแก้ปวดกับพยาบาล แต่ทางแพทย์และพยาบาลไม่สอบถามว่าทำไมต้องให้น้องกินยาแก้ปวด แพทย์ไม่เคยใช้หูฟังเพื่อฟังปอด-ฟังหัวใจของผู้ป่วยเลย ญาติได้แจ้งพยาบาลว่าไม่ตรวจเช็คการติดเชื้อหรือ พยาบาลแจ้งว่าผู้ป่วยมา รักษาด้วยอาการเจ็บขา ไม่ได้มารักษาอาการติดเชื้อ แพทย์จำหน่ายวันที่ 21/4/67 สรุปคำวินิจฉัย Viral infection มี Plan ส่งตัวไปรักษาต่อที่ รพ.แกทอง ต้องรอหนังสือส่งตัววันจันทร์ วันอังคารค่อยไป รพ.แกทอง แต่วันที่จำหน่ายกลับบ้านแพทย์ไม่ได้ตรวจเช็คผู้ป่วยไม่เห็นว่ามีผู้ป่วยบวมน้ำเกลือจึงให้กลับบ้าน แทนที่จะส่งต่อไปรักษาที่แกทอง หลังกลับจากรพ.ผู้ป่วยมีอาการไข้ขึ้น ให้ทานยาลดไข้ พอเช้าวันจันทร์ที่ 22 เมษายน ญาติไปเอาใบส่งตัวที่ รพ. เย็นวันที่ 22 เมษายน 67 ผู้ป่วยมีอาการแน่นหายใจไม่ออก จึงนำส่ง รพ.เขาชะเมา อีกครั้ง ห้องฉุกเฉินทางการปั้นหัวใจ ญาติแจ้งพยาบาลขอให้ส่งตัวผู้ป่วยไป รพ.แกทอง ทางพยาบาลแจ้งว่ากำลังช่วยชีวิตอยู่ แต่ช่วยไม่ได้จึงส่งต่อไป รพ.แกทอง พยาบาลแจ้งว่าน้องสำลักนมและอาหาร เมื่อถึง รพ.แกทอง ทางห้องฉุกเฉินทำการปั๊มหัวใจผู้ป่วยอีกครั้งก็ไม่ขึ้นจึงหยุดและแจ้งญาติว่าผู้ป่วยเสียชีวิต	ทีมคณะกรรมการบริหาร รพ. ได้เข้าร่วมสวดอภิธรรมศพผู้เสียชีวิต และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งแบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับญาติ	ทบทวนกระบวนการรักษา /ทบทวนการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ	กลุ่มการแพทย์	ทบทวนกระบวนการพยาบาลผู้ป่วย เริ่มตั้งแต่การประเมินผู้ป่วยแรกรับ การพยาบาลขณะนอนโรงพยาบาล การบันทึกกิจกรรมการพยาบาล การรายงานแพทย์รวมทั้งการให้ข้อมูลแก่ญาติ ทั้งในขณะนอนโรงพยาบาลและก่อนกลับบ้านและจัดทำแนวทางการพัฒนา	ทบทวนกระบวนการรักษา /ทบทวนการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ 1.มีระบบการ consult แพทย์เฉพาะทางที่รวดเร็วและต่อเนื่อง 2.มีแนวทางการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนต่างๆในผู้ป่วยเด็ก 3. จัดทำนวัตกรรมในการให้การพยาบาลผู้ป่วยเด็ก เพื่อลดทลัวของผู้ป่วย 4. ทบทวนวิชาการเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยเด็กที่มีภาวะหัวใจเต้นเร็วผิดปกติและภาวะน้ำเกินในผู้ป่วยเด็ก ให้กับพยาบาล 5. บันทึกข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน ในการบันทึกทางการพยาบาล เช่น ผู้ป่วยร้องกวนและแสดงท่าทางหวาดกลัว เจ้าหน้าที่ตลอดเวลา ทุกครั้งที่เข้าให้การพยาบาล

