

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

๑. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
ปรากฏว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ จำนวน ๓ ครั้ง
รายละเอียดตามตารางสรุปผลดังนี้

| เดือน | จำนวนเรื่องร้องเรียน | ดำเนินการแก้ไขแล้ว | ยังไม่ได้ดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-----------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------|
| ตุลาคม ๒๕๖๘ | ๑ | ๑ | - | |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๘ | - | - | - | |
| ธันวาคม ๒๕๖๘ | ๑ | ๑ | - | |
| มกราคม ๒๕๖๙ | ๑ | ๑ | - | |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ | - | - | - | |
| มีนาคม ๒๕๖๙ | - | - | - | |

๒. สรุปการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

| เหตุการณ์ข้อร้องเรียน | วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|--|---|--|
| ๑. ได้รับข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๘ ผู้ร้องได้พาทานชายอายุ ๒ ปี ไปพบแพทย์ เนื่องจากมีอาการไข้สูงที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ หลังจากรับการรักษา เจ้าหน้าที่ให้กลับบ้านอนพักที่บ้าน ต่อมาช่วงเช้าหลานชายไข้ยังไม่ลดลง จึงพาไปคลินิกแห่งหนึ่ง ตรวจพบว่าหลานชายเป็นไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ A จึงทำหนังสือเพื่อเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ผู้ร้องต้องการสอบถามแนวทางการให้บริการ กรณีผู้ป่วยเด็กที่มีไข้สูง ทางโรงพยาบาลควรตรวจให้ละเอียด และให้ผู้ป่วย Admit เพื่อดูอาการหรือไม่ | - การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกเวลา ราชการของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ เป็นไปตาม มาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด ได้แก่ ๑) ชักประวัติ ๒) ประเมินอาการเบื้องต้น ๓) รายงานแพทย์เพื่อให้การรักษาพยาบาล และ ประเมินอาการว่าจำเป็นต้องรับไว้รักษาต่อใน โรงพยาบาลหรือไม่ ๔) ให้การพยาบาล ได้แก่ เช็ดตัวลดไข้ ๕) ให้คำแนะนำการรับประทานยา การปฏิบัติตัว เฉพาะโรค การสังเกตอาการแทรกซ้อนที่ต้องมา โรงพยาบาลซ้ำ | <u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> โรงพยาบาลได้มีการกำชับ เจ้าหน้าที่ให้มีการติดตามคนไข้ กรณีผู้ป่วยที่มาด้วยอาการไข้ นอกเวลาราชการ หลังจากตรวจ รักษาพยาบาลแล้ว ให้นัดผู้ป่วย มาตรวจและติดตามอาการเพื่อ investigate เพิ่มเติมในวันรุ่งขึ้น ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. แต่ถ้าอาการไม่ทุเลาหรือผู้ดูแลมี ความวิตกกังวล สามารถมา โรงพยาบาลก่อนเวลาที่นัดหมาย ได้ทันที |

| เหตุการณ์ข้อร้องเรียน | วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|---|---|---|
| <p>๒. ได้รับข้อร้องเรียนการให้บริการงานกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีข้อร้องเรียนการให้บริการกายภาพบำบัด</p> | <p>โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน และได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการอย่างรอบคอบแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณา ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. การให้บริการของนักกายภาพบำบัดเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และแนวทางการตรวจประเมินทางกายภาพบำบัด ๒. การชะลอการให้การรักษานี้กรณีดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ เนื่องจากขาดข้อมูลทางการแพทย์ที่จำเป็นต่อการวางแผนการรักษาอย่างเหมาะสม ๓. ไม่พบพฤติกรรมกรรมการปฏิเสธการให้บริการโดยไม่มีเหตุผลทางวิชาชีพ ๔. โรงพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และเห็นควรปรับปรุงด้านการสื่อสารและการชี้แจงขั้นตอนบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น | <p><u>การแก้ไขเบื้องต้น</u></p> <p>- โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน และได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการ</p> <p><u>การแก้ไขระยะยาว</u></p> <p>โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้กำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันการเกิดเหตุในลักษณะเดียวกันในอนาคต ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับบริการกายภาพบำบัดติดตั้ง ณ หน่วยบริการ ๒. การกำหนดแนวปฏิบัติในการตรวจประเมินภายในห้องกายภาพบำบัดเท่านั้น ๓. การเน้นย้ำการสื่อสารที่สุภาพเหมาะสม และอธิบายเหตุผลทางวิชาชีพแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน |
| <p>๓ ได้รับแจ้งมีผู้ร้องเรียนไปสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๙ เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ในการไม่ใส่ใจการให้บริการ และ แนะนำให้ไปรักษาที่คลินิกภายนอกโรงพยาบาล ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ</p> | <p>- วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วยเพศชาย อายุ ๗๐ ปี ๖ เดือน มารับบริการที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ พยาบาลซักประวัติ เวลา ๑๕.๕๓ น. อาการสำคัญ ปวดหูข้างซ้าย มา ๑ สัปดาห์ อาการเจ็บป่วยปัจจุบัน ๑ สัปดาห์ก่อนมา มีอาการปวดหูข้างซ้าย ปวดฟัน ไปพบทันตแพทย์แล้ว ทันตแพทย์แจ้งว่าไม่เกี่ยวกับฟันให้มาตรวจเรื่องหูหลังจากซักประวัติเสร็จเป็นเวลาประมาณ ๑๖.๐๐ น. พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกนำเวชระเบียนและข้อมูลผู้ป่วยไปส่งต่อกับแผนกอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน และแจ้งผู้ป่วยและญาติว่าต้องไปตรวจรักษาต่อที่แผนกผู้ป่วยนอกเวลาราชการ (คือห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาล ซึ่งเปิดตลอด ๒๔ ชั่วโมง) ขณะเดียวกันพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกจึงเริ่มทำการเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของแผนกเพื่อเตรียมตัวกลับบ้าน เนื่องจากหมดเวลาทำงาน และพูดคุยเรื่องอื่น ๆ กันตามปกติ ซึ่งผู้ป่วยและญาติอาจเข้าใจผิดว่าพยาบาลไม่สนใจและให้ผู้ป่วยไปรักษาที่คลินิกภายนอกโรงพยาบาล จึงแสดงอาการไม่พึงพอใจและเดินออกจากโรงพยาบาล เวลา ๑๖.๐๐ น. พยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินเรียกผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษา แต่ไม่พบผู้ป่วยรอดตรวจ จึงโทรศัพท์ติดตามผู้ป่วยตามเบอร์โทรที่ให้ไว้ แต่ไม่มีใครรับโทรศัพท์</p> | <p><u>การแก้ไขเบื้องต้น</u></p> <p>กลุ่มงานการพยาบาล จัดประชุม ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่พัฒนา และปรับปรุงเรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการที่ชัดเจนมากขึ้น</p> |