

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

๑. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
ปรากฏว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ จำนวน ๔ ครั้ง
รายละเอียดตามตารางสรุปผลดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๘	๑	๑	-	
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๘	๑	๑	-	
มกราคม ๒๕๖๙	๑	๑	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	๑	๑	-	
มีนาคม ๒๕๖๙	-	-	-	
เมษายน ๒๕๖๙	-	-	-	
พฤษภาคม ๒๕๖๙	-	-	-	
มิถุนายน ๒๕๖๙	-	-	-	
กรกฎาคม ๒๕๖๙	-	-	-	
สิงหาคม ๒๕๖๙	-	-	-	

๒. สรุปการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. ได้รับข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๘ ผู้ร้องได้พาหลานชายอายุ ๒ ปี ไปพบแพทย์ เนื่องจากมีอาการไข้สูงที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ หลังจากได้รับการรักษา เจ้าหน้าที่ให้กลับบ้านอนพักที่ บ้าน ต่อมาช่วงเช้าหลานชายไข้ยังไม่ลดลง จึงพาไป คลินิกแห่งหนึ่ง ตรวจพบว่าหลานชายเป็นไข้หวัด ใหญ่สายพันธุ์ A จึงทำหนังสือเพื่อเข้ารับการรักษา ที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ผู้ร้องต้องการสอบถาม แนวทางการให้บริการ กรณีผู้ป่วยเด็กที่มีไข้สูง ทาง โรงพยาบาลควรตรวจให้ละเอียด 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
๒. ได้รับข้อร้องเรียนการให้บริการงานกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีข้อร้องเรียนการให้บริการกายภาพบำบัด	โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน และได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการอย่างรอบคอบแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณา ดังนี้ ๑. การให้บริการของนักกายภาพบำบัดเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และแนวทางการตรวจประเมินทางกายภาพบำบัด ๒. การชะลอการให้การรักษากรณีดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการเนื่องจากขาดข้อมูลทางการแพทย์ที่จำเป็นต่อการวางแผนการรักษาอย่างเหมาะสม ๓. ไม่พบพฤติกรรมกรรมการปฏิเสธการให้บริการโดยไม่มีเหตุผลทางวิชาชีพ ๔. โรงพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของประสบการณ์ผู้รับบริการ และเห็นควรปรับปรุงด้านการสื่อสารและการชี้แจงขั้นตอนบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน และได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการ <u>การแก้ไขระยะยาว</u> โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้กำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันการเกิดเหตุในลักษณะเดียวกันในอนาคต ดังนี้ ๑. จัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับบริการกายภาพบำบัดติดตั้ง ณ หน่วยบริการ ๒. การกำหนดแนวปฏิบัติในการตรวจประเมินภายในห้องกายภาพบำบัดเท่านั้น ๓. การเน้นย้ำการสื่อสารที่สุภาพเหมาะสม และอธิบายเหตุผลทางวิชาชีพแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน
๓ ได้รับแจ้งมีผู้ร้องเรียนไปสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๙ เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ในการไม่ใส่ใจการให้บริการ และ แนะนำให้ไปรักษาที่คลินิกภายนอกโรงพยาบาล ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ	- 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 ซึ่งผู้ป่วยและญาติอาจเข้าใจผิดว่าพยาบาลไม่สนใจและให้ผู้ป่วยไปรักษายังคลินิกภายนอกโรงพยาบาล จึงแสดงอาการไม่พึงพอใจและเดินออกจากโรงพยาบาล เวลา ๑๖.๐๐ น. พยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินเรียกผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษา แต่ไม่พบผู้ป่วยรอตรวจ จึงโทรศัพท์ติดตามผู้ป่วยตามเบอร์โทรที่ให้ไว้ แต่ไม่มีใครรับโทรศัพท์	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> กลุ่มงานการพยาบาล จัดประชุม ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่พัฒนา และปรับปรุงเรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการที่ชัดเจนมากขึ้น

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๔. ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก สปสช. เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ป่วยชาย อายุ ๓๖ ปี ได้เข้ามา รับการรักษาด้วยอาการตาเหลือง และแพทย์ได้ให้ Admit รักษาตัวอยู่ประมาณ ๗ วัน ในวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้ไปติดต่อบริการที่ห้องจ่ายยา พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา มีพฤติกรรม น้ำเสียง พูดจาไม่ดี และแจ้งเพิ่มเติมเหตุการณ์จากผู้ป่วย เติ่งข้างๆ คนไข้มีสายน้ำเกลือที่ใส่อยู่ และมีอาการ ตื่นจนเลือดออก และมีเลือดออกเลอะเตียงเป็น จำนวนมาก คนไข้ได้พูดออกมาว่า กูจะเตะมึง (ซึ่งการเตะของคนไข้นั้นไม่สามารถทำได้อยู่แล้ว เพียงแค่อาจจะยกขาได้เล็กน้อย) จากนั้นได้มี เจ้าหน้าที่พยาบาลเดินมาที่เตียงและนำแอลกอฮอล์ ล้างมือมาฉีดใส่คนไข้ และบีมที่ ๓ น่าจะไปเข้าปาก คนไข้ พฤติกรรมที่เห็นเหมือนเจ้าหน้าที่พยาบาลทำ ไปเพราะความสะใจ จึงร้องเรียนไปยัง สปสช. เพื่อ ประสานโรงพยาบาล ให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้บริการ	โรงพยาบาลได้มีการทบทวนเหตุการณ์ แบ่ง ออกเป็น ๒ เหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ ๑ จากผู้ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม ๑ ทบทวนกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสม พฤติกรรมบริการที่ดี และพฤติกรรมที่ควร หลีกเลี่ยงกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒ เฝ้าระวังและติดตามพฤติกรรมบริการ การ สื่อสารเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ เหตุการณ์ที่ ๒ เจ้าหน้าที่พยาบาลห่อผู้ป่วยใน นำแอลกอฮอล์ล้างมือ มาฉีดใส่คนไข้ที่มีภาวะพิษ สุราเรื้อรัง มีภาวะ Delirium ดึงสายน้ำเกลือออก เอง มีเลือดจำนวนมาก เปื้อนตามแขนและ ร่างกายคนไข้ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้เข้าไปดูแลเช็ด เลือดที่เปื้อนให้ และนำขวดแอลกอฮอล์ล้างมือ ที่อยู่ปลายเตียงกดใส่แขนคนไข้ เพื่อเช็ดคราบ เลือดออก ไม่ได้มีการกดแอลกอฮอล์ใส่ปากคนไข้ ตามที่กล่าวอ้าง เป็นการเช็ดคราบเลือดออก ไม่ได้เป็นการกระทำเพื่อให้เกิดความสะใจแต่ อย่างไม่	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> ๑ ทบทวนพฤติกรรมบริการการ แสดงออกทั้งทางกาย วาจา ของผู้ ให้บริการ เช่น สีหน้า กิริยา ท่าทาง คำพูด ที่เหมาะสม กับ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เน้นความ สุภาพ อ่อนน้อม มีความเมตตา และมีความกระตือรือร้น ความ เต็มใจในการดูแลผู้ป่วยอย่างมี ประสิทธิภาพ ๒ ทบทวนเหตุการณ์ และให้เขียน บันทึกลงมายังหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาล ๓ ติดตามเฝ้าระวังพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยหัวหน้างาน และประเมิน พฤติกรรม ติดตามประเมินความ เสี่ยงต่อการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึง ประสงค์ซ้ำ ทุก ๑ เดือน

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน...