

MOIT LO
Jed ๒๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๗๙

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๑-๒/๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของไตรมาส ๑-๒/๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖) พบจำนวนอุบัติการณ์จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้คือ

ลำดับที่	วคป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑	๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	เครื่องมือห้องทันตกรรมติดในปากผู้ป่วย
๒	๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	ผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า
๓	๑๙ มกราคม ๒๕๖๖	แจ้งทางโทรศัพท์	การดูแลรักษาและการไม่ใส่ใจบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
RF

(นางสาวศรัณย์พร อังสกุล)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วส/ว

(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

สรุปการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ประเด็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๑-๒/๒๕๖๖

จากการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แนะนำบริการของโรงพยาบาลชัยบุรีปีงบประมาณ ๑-๒/๒๕๖๖ พบปฏิบัติการณ์ข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่องโดยแยกตามช่องทาง ดังต่อไปนี้คือ

ลำดับที่	วคป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑	๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	เครื่องมือห้องทันตกรรมติดในปากผู้ป่วย
๒	๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	ผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า
๓	๑๙ มกราคม ๒๕๖๖	แจ้งทางโทรศัพท์	การดูแลรักษาและการไม่ใส่ใจบริการ

๑. ประเด็นปัญหา เครื่องมือห้องทันตกรรมติดในปากผู้ป่วย

ผู้ป่วยมารับบริการรักษารากฟันที่โรงพยาบาลชัยบุรี ขณะให้บริการรักษารากฟัน ซึ่งต้องมีการขยายคลองรากฟันให้กว้างขึ้นและมีการปั่นยาลงไป เครื่องมือซึ่งใช้ในการปั่นยาลงในคลองรากฟันเกิดหักค้างในคลองรากฟันของผู้ป่วย

การวิเคราะห์ปัญหา

๑. เกิดจากส่วนใดส่วนหนึ่งของเครื่องมือตัดเนื้อฟันในคลองรากแล้วถูกล็อคเอาไว้ ขณะที่ด้ามยังหมุน จะก่อให้เกิดการหักของเครื่องมือ
๒. อาจเกิดจากการใช้เครื่องมือในการปั่นยาค้างในหลายคลองรากฟันซึ่งทำให้เกิดความเสื่อมของเครื่องมือได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ขยายคลองรากฟันให้ไม่มีส่วนที่ล็อคเครื่องมือ รวมทั้งการนำเครื่องมือเข้าออกคลองรากฟันต้องทำโดยเครื่องมือยังหมุนอยู่
๒. เพิ่มระบบการตรวจเช็คความพร้อมใช้ของเครื่องมือ หากมีร่องรอยการหักงอหรือเสียรูปร่างจะไม่นำมาใช้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยที่สูงที่สุดของผู้รับบริการ

๒. ประเด็นปัญหา ผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า

ผู้ป่วยเกิดอุบัติเหตุขับรถจักรยานยนต์ชนสุนัข ปวดเข้าขวา เข้าขวาบวม งอเข้าได้ไม่สุด มีแผลถลอกที่แขนทั้ง ๒ ข้าง แพทย์เอกซเรย์และให้ยาไปปรับปรุชาน พร้อมให้คำแนะนำหากอาการยังไม่ดีขึ้น ให้มาโรงพยาบาลซ้ำ แต่พบประเด็นปัญหาผู้ป่วยไม่กลับมาโรงพยาบาลแต่ไปพบหมอบ้าน ทำให้การรักษาล่าช้า

การวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ป่วยให้ความเชื่อในการรักษาแพทย์พื้นบ้าน ไม่ได้กลับมารับการรักษาล่าช้าที่ โรงพยาบาลชัยบุรี และเข้าใจประเด็นผลเอกซเรย์ไม่ชัดเจนทำให้การวินิจฉัยล่าช้า โดยไม่ทราบว่าผลการเอกซเรย์มีขอบเขตความสามารถดูได้ในระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

พัฒนาระบบการให้ข้อมูลในการรักษาของผู้ป่วยกรณีการได้รับเกิดอุบัติเหตุ และการกลับมาโรงพยาบาลซ้ำเพื่อทำการรักษาเพิ่มเติมในกรณีอาการไม่ดีขึ้น

๓. ประเด็นปัญหา การดูแลรักษาและการไม่ใส่ใจบริการ

ครั้งที่ ๑ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๖ (๑๒.๔๕ น.) ผู้ป่วยอายุ ๙ ปี มาด้วย อาการ ๔.๕ ชม. ปวดท้อง มีคลื่นไส้ อาเจียน ตรวจรักษาที่แผนกอุบัติเหตุ ER วินิจฉัย เป็นโรคลำไส้อักเสบ ให้ยาไปรับประทานที่บ้าน และสังเกตอาการ ไม่ทุเลาให้มา โรงพยาบาล

ครั้งที่ ๒ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๖ (๑๔.๑๗ น.) มาโรงพยาบาลเป็นครั้งที่ ๒ ผู้ป่วยปวดท้องมาก มีคลื่นไส้ อาเจียน ๑๐ ครั้ง และมีถ่ายเหลว แพทย์ดูอาการ และให้นอนโรงพยาบาล เวลา ๒๒.๐๐ น. ผู้ป่วย refer ไปโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี วินิจฉัยเป็นไส้ติ่งอักเสบ

ญาติผู้ป่วยร้องเรียน ๑. ในกรณีวันแรกที่ปวดท้อง ทำไม่ได้รับการนอนโรงพยาบาล

๒. ความไม่ใส่ใจในบริการ ของเจ้าหน้าที่ในแผนก ER

การวิเคราะห์ปัญหา

๑. ในการตรวจประเมินผู้ป่วยในครั้งที่ ๑ ยังขาดในเรื่องการอธิบายอาการ ของโรคที่ผู้ป่วยอาจจะ เป็นให้ญาติของผู้ป่วยรับทราบ

๒. ในช่วงวันดังกล่าวเป็นวันหยุดราชการ และเป็นช่วงพักเวร จึงทำให้อัตรากำลังไม่เพียงพอ ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉินถูกไฟฟ้าช็อต มาทำให้อัตรากำลังไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. พัฒนาระบบการตรวจร่างกายในโรคที่เป็นจุดเน้นของโรงพยาบาล และการให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติ ทราบถึงอาการเปลี่ยนแปลงและอาการที่ต้องมาโรงพยาบาล

๒. ทบทวนในเรื่องอัตรากำลังเสริมในวันหยุด และวันนักขัตฤกษ์

๓. นิเทศกำกับติดตาม เรื่องความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ และพฤติกรรมในการให้บริการ