



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และไกล่เกลี่ย โทร ๐๗๔-๓๗๙๙๙๔ ต่อ ๒๐๙, ๑๑๗

ที่ สข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น พบว่าในไตรมาสที่ ๑, ๒, ๓ และ ๔ ปี ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒ ครั้ง ๒ ประเด็น คือประเด็นระบบการรักษา ๑ ครั้ง และประเด็นพฤติกรรมบริการ ๑ ครั้งซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาสั่งการให้เผยแพร่ข้อมูลต่อไป

(นางสาวสุภา แก้วนวล)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา

ระบบติดตามและรายงานผล การร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวหา/วินัย และทุจริตประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. - มี.ค.)

- เสร็จสิ้นแล้ว
- อยู่ระหว่างดำเนินการ
- ยังไม่ดำเนินการ

วคป.	ลำดับ ฉบับ	แหล่ง ข้อมูล	สรุปประเด็นความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ร้อง เรียน	เสนอ แนะ	ชม เชย	ประเด็น						วิธีการ	ผลการแก้ไข/วิธี ป้องกันการเกิดซ้ำ
							ESB	SS	QC	ENV/S	ETH	COM		
กพ.	1	FB	ผู้ป่วยอุบัติเหตุจราจร ญาติไม่พอใจที่ แพทย์ให้นอนรอกญาติที่ห้องล้างตัว และให้กลับบ้านโดยที่ยังปวดท้อง	1				1					ปรับปรุงแนวทางการดูแลผู้ป่วย trauma ถ้า มีอาการปวดท้องให้FAST	เฝ้าระวัง

มี.ค.	2	ศ.ร้องเรียน	<p>บิดาไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการดูแลรักษาบุตรชาย อายุ 3 ปี มาห้องฉุกเฉินด้วยอาการถ่ายเหลว ซึ่งมารดาเป็นผู้พาบุตรมาด้วยอาการคลื่นอาหารเป็นพิษ รพ.ให้การรักษา และนัดเพื่อดูอาการต่อเนื่อง แต่มารดาไม่ได้มาตามนัด และมารดาพาบุตรมารพ.อีกครั้งเมื่อมีอาการไข้ อาเจียน ถ่ายเหลว อ่อนเพลียมาก เริ่มไม่ค่อยรู้สึกตัว รพ.ส่งต่อรพ.หาดใหญ่ สุดท้ายผู้ป่วยเสียชีวิต มารดาผู้ป่วยไม่ติดใจการรักษาพยาบาล แต่บิดาซึ่งไม่ได้เห็นเหตุการณ์ตลอดการดูแลรักษา มีความคับข้องใจ และไม่เห็นด้วยกับการรักษาของรพ. จึงมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรพ.สะเคา</p>	2					1			<p>สื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจระบบบริการของโรงพยาบาล และเปลี่ยนป้ายห้องล้างตัว เป็นห้องสังเกตอาการ เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดของผู้ป่วยและญาติที่คิดว่าเป็นห้องเก็บศพมีการนัดคุยกับบิดาของผู้ป่วยจำนวน 2 ครั้ง เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน และใช้ม.41 เพื่อเยียวยาให้บิดามารดาที่สูญเสียบุตร ซึ่งบิดาบอกว่าไม่ต้องการ แต่ต้องการให้รพ.พัฒนาระบบดูแลผู้ป่วยโดยผู้ป่วยควรได้รับการดูแลจากแพทย์เฉพาะทาง ปัจจุบันนี้รพ.สะเคายังไม่มีแพทย์เฉพาะทาง แต่ได้ปฏิบัติตามแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน และมีแพทย์ผู้ให้การรักษาร่วมให้ข้อมูลกับบิดาด้วย</p>	<p>ผลการแก้ไขปัญหามายังทำให้บิดาของผู้ป่วยยังไม่พึงพอใจอยู่บ้าง</p>
-------	---	-------------	---	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---

สรุปความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่พบ/เดือน												แหล่งข้อมูล						ข้อเสนอแนะ	คำชื่นชม					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ตู้	IR	ศูนย์	111	กระทรวง			ชุมชน	FB/ไลน์	ผู้ร้อง		
1. พฤติกรรมบริการ													0												
2. ระบบบริการ													0												
3. คุณภาพการดูแลรักษา					1	1							2												
4. สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย													0												
5. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม													0												
6. การสื่อสาร													0												
7. การทุจริตและประพฤติมิชอบ													0												
8. อื่นๆ													0												
รวม (ครั้ง)													2	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

สรุปประเด็นข้อร้องเรียน มีจำนวน 1 ครั้ง ดังนี้

ทุกข้อร้องเรียนได้รับการส่งต่อข้อมูลถึงหน่วยงาน/ทีมที่รับผิดชอบในการแก้ไข และในปีนี้ได้รับการแก้ไขร้อยละ 100 แต่ก็ต้องเผื่อระวังอุบัติเหตุการณ้อยู่สม่ำเสมอ

-ด้านคุณภาพการดูรักษา ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน 2 เรื่อง

1. พฤติกรรมบริการ (ระบุลักษณะบุคคล) ส่วนในเรื่องคุณภาพการดูรักษาได้เข้าทบทวนเคลในระบอบ PCT และได้มี 1. การปรับปรุงแนวปฏิบัติในการดูแลรักษาในกรณีที่ได้รับอุบัติเหตุที่ศีรษะ หน้าอก และช่องท้อง 2. ญาติลงบันทึกรับทราบการให้คำแนะนำ 3. ระบบการรายงานแพทย์ 4. ระบบบันทึกทั้งแพทย์และพยาบาล และ 5. เปลี่ยนชื่อป้ายห้อง "ล้างตัว" เป็นห้องสังเกตอาการ ทั้งนี้ได้สื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและถือเป็นแนวปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยต่อไป

2. ได้ทบทวนระบบการดูแลรักษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะผู้ป่วยเด็ก ซึ่งมีอาการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว อาจจะต้องต้องปรึกษาแพทย์เฉพาะทางมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษา และเพื่อความสบายใจของญาติด้วย