



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๔๓๗ ๙๙๙๔ - ๙

ที่ สข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การเผยแพร่เรื่องร้องเรียน/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ โรงพยาบาลสะเดา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

ด้วย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลสะเดา ได้วิเคราะห์ปัญหา และ  
แนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วย เพื่อพิจารณาดังนี้

1. เพื่อทราบ
2. แจ้งทุกหน่วยงานทราบ
3. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.sadaohospital.go.th](http://www.sadaohospital.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุภา แก้วนวล)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.sadaohospital.go.th](http://www.sadaohospital.go.th) หรือ สื่ออื่น ๆ  
ของหน่วยงานได้

(นางสาวสิริน จันทะสะเร)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

ผลการพิจารณา

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นางสาวยุฑามาส วันดาว)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน : .....คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา  
วัน/เดือน/ปี : ..... ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕.....  
หัวข้อ : การวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการ โรงพยาบาลสะเดา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

Linkภายนอก : .....-.....  
หมายเหตุ : .....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุภา แก้วนวล  
(นางสาวสุภา แก้วนวล)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่..๒๙..เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

ยุชามาส วันดาว  
(นางสาวยุชามาส วันดาว)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

วันที่..๒๙..เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สิริน จันทะสะเร

(นางสาวสิริน จันทะสะเร)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

วันที่..๒๙..เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

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 ญาติไม่พอใจที่แพทย์ให้นอนรอกญาติที่ห้องล้างตัว และให้กลับบ้านโดยที่ยังปวดท้อง	1				1					ปรับปรุงแนวทางการดูแลผู้ป่วย trauma ถ้ามีอาการปวดท้องให้FAST	เฝ้าระวัง

มี.ค.	2	ศ.ร้องเรียน	<p>บิดาไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการดูแลรักษาบุตรชาย อายุ 3 ปี มาห้องฉุกเฉินด้วยอาการถ่ายเหลว ซึ่งมารดาเป็นผู้พาบุตรมาด้วยอาการคล้ายอาหารเป็นพิษ รพ.ให้การรักษา และนัดเพื่อดูอาการต่อเนื่อง แต่มารดาไม่ได้มาตามนัด และมารดาพาบุตรมารพ.อีกครั้งเมื่อมีอาการไข้ อาเจียน ถ่ายเหลว อ่อนเพลียมาก เริ่มไม่ค่อยรู้สึกตัว รพ.ส่งต่อรพ.หาดใหญ่ สุดท้ายผู้ป่วยเสียชีวิต มารดาผู้ป่วยไม่ใส่ใจการรักษาพยาบาล 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>ผลการแก้ไขปัญหามองยังทำให้บิดาของผู้ป่วยยังไม่พึงพอใจอยู่บ้าง</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) ส่วนในเรื่องคุณภาพการดูรักษาได้เข้าทบทวนเคลสในระบบ 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