บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมะขาม โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๙๔๕๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๕/ ๑๙๖๑ **วันที่** ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส จัดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ข้อ MOIT ๑๐ กำหนดให้ ๑) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

คณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ ของโรงพยาบาลมะขาม พร้อมทั้งจัดทำสรุปผลการดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลมะขาม

(นางธิดาพร พุ่มผล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นางสาวธนาภรณ์ กอหญ้ากลาง)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตค.๖๘-มีค.๖๙)

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	
แผนก ER ๓ พย.๖๘ การพูด การใส่อารมณ์ของเจ้าหน้าที่	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน รับเรื่องแก้ไขเรียกประชุมเจ้าหน้าที่เรื่องพฤติกรรมบริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ๒๒ เมย.๖๘ เจ้าหน้าที่จุดให้คิว ไม่ฟัง ไม่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ	เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน รับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว มีข้อเสนอแนะให้ติดกล้องวงจรปิดที่จุด OPD ที่สามารถบันทึกเสียงและภาพได้อย่างชัดเจน

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	

ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑ มีค.๖๙

ไม่ประทับใจในการบริการ ควรปรับปรุง เหตุการณ์ ผู้ป่วยมารับบริการด้วยอาการปวดท้อง พบเจ้าหน้าที่(ไม่ใช่พยาบาล) สอบถามอาการและถามว่ารอตรวจหลัง ๐๘.๐๐ น. ไหวหรือไม่ไหว เวรเปลจึงได้นำรถนอนมาให้นอน หลังจากนั้น พยาบาลห้องฉุกเฉินจึงได้เข้ามาสอบถามอาการ และให้ลงจากรถนอนเดินเข้าห้องฉุกเฉิน พยาบาลไม่ได้ถามระดับคะแนนของการปวด พยาบาลรายงานแพทย์ ได้ยา ๒ ชนิดมารับประทาน พยาบาลแจ้งว่าหลังรับประทานยาให้นอนสังเกตอาการ ๓๐ นาที หลัง ๐๘.๐๐ น ผู้ป่วยเห็นพยาบาลเปลี่ยนเวรกัน แต่ไม่มีใครเข้ามาประเมินอาการของผู้ป่วยซ้ำ จนเวลาผ่านไปจนถึง ๐๘.๔๕ น. มีผู้ป่วยเข็นเข้ามาจอดด้านข้าง จึงได้เรียกพยาบาลคนหนึ่งแจ้งว่า ยังไม่หายปวด อาการยังไม่ดีขึ้น พยาบาลแจ้งตนว่า ฉีดยาก็ต้องนอนดูอาการก่อน (น้ำเสียงไม่ค่อยดี) ตนจึงบอกไปว่า ไม่ได้ฉีดยาแต่ได้ยามารับประทาน จึงมีพยาบาลอีกคนเข้ามาถามอาการ และบอกกันตนว่าขอวัดความดันดูว่าปวดจริงหรือไม่ (ตนคิดว่าอาการปวดไม่ควรประเมินด้วยสัญญาณชีพอย่างเดียว ควรถามคะแนนของการปวดด้วย) ซักพักพยาบาลก็ถามตนอีกครั้งว่าจะเอายาฉีดไหม ตนจึงได้บวอกว่าไม่เอาแล้วค่ะจะกลับบ้านและรับในนำทางออกจากห้องฉุกเฉินเวลาประมาณ ๐๙.๓๐ หลังกลับมาที่พัก อาการปวดไม่ทุเลาลงจึงได้เข้ารับการรักษาอีกครั้งที่รพ.พระปกเกล้า ได้ยาฉีด อาการจึงดีขึ้น

ดำเนินการแก้ไข

หลังที่ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาเบื้องต้นโดยการให้ยาทาน แล้วผู้ป่วนนอนพักบนเตียงได้ ดูโทรศัพท์ ครบเวลาสังเกตอาการ พยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยแจ้งว่ายังไม่หายปวดสอบถามเพิ่มว่าฉีดยาไหม ผู้ป่วยตอบไม่ฉีด

จากปัญหาทางแผนกแจ้งเจ้าหน้าที่เรื่องพฤติกรรมบริการ การซักถามอาการขณะสังเกตอาการ

ด้านระบบบริการ	
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑๑ ธค.๖๘ (จุด triage) ๑. ๗ ธค. ๖๘ มาฉีดวัคซีน PCEC ๒ ไม่ได้รับการฉีด ได้ทำแผลอย่างเดียว ๒. ๑๑ ธค.๖๘ มีนัดตัดไหม และพบแพทย์ติดตามดูแผล แพทย์ดูแผลเสร็จ ไม่ได้รับการตัดไหม ส่งไปอีกแผนก(ห้องหัตการ) เพื่อตัดไหม และ PCEC๒ ต้องไปเริ่มต้นต่อคิวใหม่	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินรับทราบ ๑. สอบถามเจ้าหน้าที่จุดคัดแยก ผู้ป่วยแจ้งแค่เรื่องทำแผล ไม่ได้ยื่นใบนัดฉีด PCEC ๒. แจ้งเจ้าหน้าที ER ทุกท่านทราบ ถ้าผู้ป่วยส่งมาเปิดแผลที่ ER แพทย์ตามมาดูแผล แล้วทำแผลหรือตัดไหมต่อได้เลย ไม่ต้องให้ผู้ป่วยลงไปที่ห้องหัตถการอีก
แผนกผู้ป่วยนอก ๒๓ มค.๖๙ มาตามนัด รอถึง ๑๓.๐๐ น. ยังไม่ได้รับการตรวจ ขอให้ รพ ปรับปรุงการให้บริการ	หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกติดตามเหตุการณ์ในวันดังกล่าว case นี้มาตามนัดเจาะเลือดเรียบร้อยแล้ว แต่เอาใบนำทางไปเปลี่ยนสายสวนปัสสาวะ เมื่อเปลี่ยนสายสวนปัสสาวะออกมา พนักงานเปลน้ำส่งมาที่ OPD แล้ว เอาใบนำทางวางไว้ที่เตียง โดยไม่ได้เดินมาส่งต่อผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ OPD ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการตรวจ แก้ไข ๑. ประสานงานกับER เวลาส่งพนักงานเปลส่ง case กลับมาให้นำส่งใบนำทางที่จุดรอแพทย์ตรวจทุกครั้ง ๒. ให้พยาบาลซักประวัติ คอยตรวจสอบ casesรถนั่ง-รถนอน ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ น. เพื่อตรวจสอบผู้ป่วยป้องกันการตกค้างจากช่วงเช้า

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑๖/๒/๖๙ อยากให้พวกท่านดูแลผู้ป่วยได้ดีกว่านี้	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินรับทราบ - แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ -นิเทศการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ทุกคน
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๒๐/๒/๖๙ ให้ข้อมูลผิดทำให้ผู้ป่วยมารับใบส่งตัวไป PPK ไม่ทันัด	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน สอบถามเหตุการณ์ในเวร และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในวันนั้น ไม่มีเจ้าหน้าที่ท่านใดพบกับญาติผู้ป่วยที่จะมาขอรับใบส่งตัว