



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. ๐-๔๔๖๘-๖๑๐๒
ที่ พร.๐๐๓๒.๓๐๑/๑๔๔๓ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาโพธิ์

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เป็นไปภายใต้แนวคิด เปิดเผยข้อมูลสู่ความโปร่งใส (Open Data Transparency) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส EB๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

โรงพยาบาลนาโพธิ์ โดยกลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม ๒๕๖๔) เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเอี่ยมพร โพธิ์ขำ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

(นายเวฬุวัน อินทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาโพธิ์

ใบขอให้ปรับปรุงคุณภาพ

เลขที่...RM_04.001../2564

วันที่ส่ง..28 ตุลาคม 2563

เวลา.....ผู้ส่ง.....

เรียน หัวหน้าหน่วยงาน/ประธาน..องค์กรแพทย์

เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุการร้องเรียนแพทย์เวร เมื่อวันที่...26 ตุลาคม 2563. เวลา.19.50น. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ที่มาของใบขอให้ปรับปรุงคุณภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> คำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ <input type="checkbox"/> การสำรวจความพึงพอใจ <input type="checkbox"/> การเยี่ยมสำรวจภายในครั้งที่...../.....	<input type="checkbox"/> ผู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> ความเสี่ยง/อุบัติเหตุ <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
-------------------------------	---	---

รายละเอียด

วันที่ 27 ตุลาคม 2563 ผู้รับบริการได้เข้ามาร้องเรียนพฤติกรรมบริการของแพทย์เวรห้องฉุกเฉินวันที่ 26 ตุลาคม 2563 มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ป่วยหญิงไทยอายุ 39ปี เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร รพ.นาโพธิ์ ได้มารักษาซ้ำด้วยอาการปวดจุกเสียดได้ชายโครงซ้ายเวลา19.50น. หลังจากมาตรวจรักษาครั้งแรก17.43น.ของวันที่26ตุลาคม2563 ซึ่งในครั้งแรก ได้รับการฉีดยาOmeprazole 40 mg IV และได้ยาไปกิน หลังสังเกตอาการที่บ้าน2ชั่วโมงอาการไม่ดีขึ้นจึงกลับมารักษาซ้ำ เนื่องด้วยอาการไม่ดีขึ้นจึงกังวลว่าจะมีปัญหาอะไรในท้องหรือไม่ จึงขอแพทย์ทำการultrasound ให้ทำให้แพทย์หงุดหงิดและแพทย์พูดจาไม่ไพเราะรู้สึกได้รับการดูแลแบบไม่เป็นมิตร จากคำพูดของแพทย์ที่ถามผู้ป่วยว่า คิดว่าซาวด์แล้วจะเจออะไร แต่แพทย์ก็ทำ ultrasound ให้ในห้องฉุกเฉินขณะทำ ultrasoundก็พูดคุยกับผู้ป่วยว่าเป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทำงานอะไร เวรเข้ามีแพทย์3คนเวรบายมีแพทย์คนเดียวว่าจะมา ultrasoundเวรเข้าและในการทำ ultrasoundไม่ทันม่าน ให้ผู้ป่วยเปิดเสื้อจากท้องขึ้นสูงถึงหน้าอก โดยในห้องฉุกเฉินมีผู้ป่วยหลายคนซึ่งมีผู้ชายด้วยทำให้รู้สึกถูกเปิดเผยร่างกาย เมื่อทำultrasoundเสร็จแล้วแพทย์ไม่แจ้งเจ้าหน้าที่มาทำการเช็ดเจลออกจากหน้าท้องผู้ร้อง ผู้ป่วยจึงแจ้งสามีที่ยืนอยู่นอกห้องฉุกเฉินมาเช็ดให้ เมื่อลงจากเตียงแล้วรู้สึกคับข้องใจจึงออกมาร้องไห้เสียใจ อยู่ข้างนอกห้องฉุกเฉิน จากเหตุการณ์นี้จึงตัดสินใจมาร้องเรียนกับคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยในวันที่ 27 ตุลาคม 2563 เวลา13.00น.กรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ให้ผู้ร้องเล่าเหตุการณ์และระบายความรู้สึก ให้แจ้งความต้องการในการร้องเรียนในครั้งนี้ ทีมได้รับฟังความรู้สึก ปลอดภัยและรับเรื่องไว้และส่งข้อมูลอุบัติเหตุให้องค์กรแพทย์ทบทวน โดยผู้ร้องเรียนมีความต้องการ อยากให้แพทย์ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ การพูดคุย การสื่อสาร อธิบาย ด้วยความเป็นมิตร และคาดหวังว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นกับผู้อื่น

ดังนั้น กรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลนาโพธิ์ จึงขอความร่วมมือจากท่านและทีมงาน ในการตรวจสอบทบทวนและ/หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยทีมบริหารความเสี่ยง ขอติดตามผลการแก้ไขเพื่อการพัฒนา

ขอติดตามงาน ภายในวันที่.....6 พฤศจิกายน 2563..... จักขอบพระคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....

(นางลำดวน ไร่สง)

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลนาโพธิ์

การดำเนินการ

๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ จากใบบันทึกปฏิบัติการเลขที่...RM_๐๐๔.๐๐๑./๒๕๖๔ วันที่ส่ง..๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓ ได้ส่งถึงองค์กรแพทย์ องค์กรแพทย์ได้นำข้อร้องเรียน ไปแจ้งและทบทวนเพื่อพัฒนาร่วมกันและแจ้งให้ทีมรับข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ทีมรับข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. นางสาวพิสมัย ปุงไรสง
๒. นางดวงเดือน นามไรสง
๓. นางมณีรัตน์ แข่งขัน
๔. นางรัศมี แมนประโคน
๕. นางลำตวน รุไรสง

- พบผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังเหตุการณ์
- แจ้งผลการส่งใบปรับปรุงคุณภาพถึงองค์กรแพทย์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- ประเมินความต้องการเพิ่มเติม ประเมินความพึงพอใจ
- ติดตามผลลัพธ์หลังจากแจ้งให้ปรับปรุงคุณภาพ

- รูปภาพการจัดการข้อร้องเรียน

