

สรุปข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนโรงพยาบาลขุนตาล

ตุลาคม 2561 - มิถุนายน 2562

ข้อขึ้นชม 2 ครั้ง

1. ขึ้นชม ER 1 ครั้ง

ชื่อนายชัยยันต์ สิงหลา เมื่อวันที่ 22 พย.2561 เวลา 20.00 น.

“ มารับการรักษาที่รพ.ขุนตาล ได้รับการบริการดูแลดีมาก ดียิ่งกว่าไปรับบริการรพ.เอกชนเสียอีก”

2. ขึ้นชม OPD 1 ครั้ง

ไม่ระบุชื่อผู้ขึ้นชม เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2562

-การบริการที่รพ.ขุนตาลดีมาก พุดจาไพละ เทียบกับที่ไปใช้บริการที่รพ.อื่นๆ

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 8 ครั้ง

1.ด้านพฤติกรรมบริการ

3 ครั้ง (ระดับ C=3) สุขภาพจิตฯ=1,ER=1,MSO=1)

2.ด้านระบบบริการ

4 ครั้ง (ER =2 (B,C) OPD =1 (A=1) ห้องพัน (B=1)

3.ด้านสิ่งแวดล้อม

1 ครั้ง (บริหาร/พนักงานทำความสะอาด) C=1

แหล่งที่มา : ผู้รับข้อคิดเห็น = 5 ครั้ง

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
1.ด้านพฤติกรรมบริการ 2 เหตุการณ์		
<p>1.1.ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนและไม่ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>1.งานสุขภาพจิตฯ เดือน มกราคม 2562 ร้องเรียนผ่านผู้รับความคิดเห็น “พยาบาลห้อง 12 บางคนน้ำเสียงและท่าทีไม่ประทับใจ” ระดับ C</p> <p>2.งาน ER เดือน มกราคม 2562 ร้องเรียนผ่าน Facebook “อยากให้ปรับคำพูดของพยาบาลบ้าง คำพูดคำจาไม่สุภาพ ไม่สมควรใช้กับคนไข้ ฝากเตือนด้วย”</p> <p>3.องค์กรแพทย์ เดือนมิถุนายน 2562 ไม่ระบุชื่อ “มาใช้บริการแทนผู้ป่วยที่ห้อง NO.12 หมอผู้หญิง (ระบุชื่อ) ผู้จาไม่ดี ไม่อยากพญาติการรักษาแล้ว”</p>	<p>-ในหน่วยงานสุขภาพจิตฯ ได้พูดคุย ค้นหาสาเหตุ ที่เกิดเหตุการณ์ สรุปประเด็น คือ จนท. ฝึก Positive thinking และ Empowerment ซึ่งกันและกัน รวมถึงการช่วยเหลือการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน</p> <p>-หน่วยงาน ER ได้พูดคุยกัน ในการปรับปรุงคำพูด แต่ในสถานการณ์ที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งรีบ ก็หลีกเลี่ยงการพูดเสียงดังไม่ได้เพราะต้องการให้จนท.ในทีม ได้รับทราบไปพร้อมๆกัน</p> <p>ผอก.รพ. ได้พูดคุยกับแพทย์ผู้ถูกร้องเรียนและขอให้ปรับปรุงการใช้คำพูด</p>	<p>ไม่พบข้อร้องเรียนกับจนท.ที่ถูกร้องในเวลาต่อมา</p>

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
2.ด้านระบบบริการ มี 3 เหตุการณ์		
<p>2.1 ระบุข้อร้องเรียนและไม่ระบุผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>3.งาน ER เดือน พฤศจิกายน 2561</p> <p>ญาติผู้ป่วยชื่อ จำโทธนาธร ไชยพล มาร้องเรียนที่ศูนย์คุณภาพ ว่า จะมาสอบถามพยาบาลห้องฉุกเฉินว่า นิดยาอะไรให้ญาติของตนเองเมื่อ 3 วันก่อน ผู้ป่วยกลับไปบ้านมีอาการหน้ามืด เวียนหัวมาก จึงต้องกลับมาที่รพ.อีกครั้งและได้นอนรพ.”</p>	<p>ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้พูดคุยกับ จำโทธนาธร ไชยพล แล้ว สรุปประเด็นได้ว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทั้ง 2 ครั้งผู้ร้องไม่ได้เป็นผู้พามาตรวจรับทราบเรื่องจากมารดาเล่าให้ฟัง (มารดามาส่งญาติ) โดยมารดาบอกว่า ถามพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินแล้วว่า ตอนเข้านิดยาอะไรให้กินให้พยาบาลไม่ตอบ ตนเองจึงคิดว่า อาจนิดยาที่ผู้ป่วยแพ้หรือไม่ (ผู้ป่วยมีประวัติแพ้ Ibrufen) 2. ได้ตรวจสอบเวชระเบียนผู้ป่วยรายนี้พบว่า ผู้ป่วยมารักษาโรคแรกด้วยอาการปวดหลังมาก DX.LBP แพทย์มี Order นิด Tramal 1 Amp. IM หลังจากนั้นให้กลับบ้าน 3. เมื่อกลับไปบ้านผู้ป่วยมีอาการเวียนศีรษะมาก กลับมาที่รพ. อีกครั้งรอบนี้มี BP ต่ำ แพทย์ให้ Admit. 4. ได้อธิบายฤทธิ์ข้างเคียงของยา Tramal ให้ผู้ร้องได้เข้าใจแล้ว ไม่คิดใจเอาความใคร 5. ได้แจ้งหัวหน้างาน ER ได้รับทราบเรื่อง พร้อมไปแจ้งให้พยาบาลใน ER ทุกคนเวลาทำหัตถการอะไร หรือนิดยาให้ผู้ป่วยต้องแจ้งด้วยว่ายารักษาอะไร และจะมีผลข้างเคียงอย่างไรเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้เข้าใจ พร้อมสังเกตอาการตนเอง 	

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
2.ระบบบริการ (ต่อ)		
<p>4.หน่วยงาน ER เดือนมกราคม 2562</p> <p>-ญาติผู้ป่วยได้แจ้งที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ว่า ได้พาภรรยามาตรวจเมื่อวันที่อาทิตย์ที่ 20 มกราคม เวลาประมาณ 9.00น. รอนานมาก ภรรยาบ่นใจไม่ดี เวียนหัว คลื่นไส้ รอดตรวจอยู่น้ำห้องฉุกเฉิน ต้องขอไปนอนที่เปลข้างห้องฉุกเฉิน กว่าจะได้ตรวจรักษาเวลาประมาณบ่ายโมงกว่า ได้ยาแล้วให้กลับบ้าน</p> <p>-และเมื่อวันจันทร์ที่ 21 มค.62 พาภรรยา มาตรวจอีกรอบ ก็ถูกเจ้าหน้าที่พูดว่า ลูกก็เคยมาตรวจหลายครั้งเป็น 20-30 ครั้งแล้ว” ตนเองเลยไม่สบายใจ ทำไมจนท.ถึงพูดจาแบบนี้</p>	<p>หัวหน้างาน ER และหัวหน้ากลุ่มการฯ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงสรุปได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.จนท.ห้องบัตรบอกว่าผู้ป่วยรายนี้มาขึ้นบัตรและได้ส่งตรวจเวลา 12.14 น. (เวลาในคอมพิวเตอร์ส่งตรวจ) ไม่ใช่เวลา 9 โมง 2.พยาบาล ER บอกว่า ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงพักเที่ยง แบ่งกันรับประทานอาหารเหลือจนท.อยู่บริการ 2 คน และมีผู้ป่วย Stroke มาช่วงเวลา 12.09 น. ต้องรีบให้บริการตามความฉุกเฉิน Refer Stroke fasttrack จึงไม่ได้มาดูแลผู้ป่วยอื่น 3.ขอคัดลอกวงจรปิด พบว่า ผู้ป่วยและผู้ร้องมาที่หน้าห้อง ER เวลา 12.15 น. 4.สอบถามจนท. ในช่วงวันจันทร์ที่ 22 มค.62 บอกว่า ญาติผู้ป่วยพูดว่า เมื่อวานมาตรวจที่นี้รอนานมากกว่าจะได้ตรวจ จนท.จึงอธิบายให้ฟังว่า รพ.ต้องตรวจรักษาผู้ป่วยที่ฉุกเฉินก่อนคนไข้อื่น ลูกก็รู้ไม่ใช่หรือเพราะลูกมาใช้บริการที่รพ.นี้หลายครั้งเป็นหลายสิบครั้งแล้วก็น่าจะเข้าใจ” 5.ได้อธิบายให้ผู้ร้องและผู้ป่วยได้เข้าใจถึงการมารับบริการในช่วงวันอาทิตย์ <p>สรุป 1. ได้อธิบายเหตุผลความจำเป็นพร้อมกับให้คัดลอกวงจรปิด พร้อมขอโทษถ้าจนท.พูดแรงไป</p> <p>2.ได้แจ้งจนท.งาน ER ให้ปรับคำพูดในการอธิบายผู้ป่วย</p>	
<p>5.หน่วยงาน OPD เดือน มีนาคม 2562</p> <p>- การขึ้นบัตรประชาชนและบัตรผู้ป่วยใน ตระกร้าเวลาสูงมากจะล้น มีโอกาสสลับกันคนมาที่หลังได้คิวก่อน</p>	<p>-ในงานผู้ป่วยนอกเคยนำกล่องที่มีขนาดเล็กมาใช้แต่มีปัญหาว่าเอกสารที่ผู้ป่วยยื่นมีหลายขนาด เช่นใบนัดของรพศ.สมุดประจำตัวประจำคลินิกต่างๆ ไม่เท่ากันจึงเลิกใช้ไป</p> <p>-และรพ.มีแผนจะปรับระบบคิวใหม่ในเดือนมิถุนายน 2562 โดยใช้ระบบ Digital มาใช้</p>	

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
2.ระบบบริการ (ต่อ)		
<p>6.หน่วยงานห้องฟัน เดือนพฤษภาคม 2562</p> <p>-ไม่ระบุชื่อผู้ร้อง</p> <p>“มาทำฟันแต่เช้า ติดกัน 3-4 วัน ไม่มีคิวฟัน รอเรียกชื่อก็บอกว่าคิวเต็มทำให้เสียเวลา”</p>	<p>ห้องฟันประสานงานห้องบัตร กรณีคิวเต็มให้ผู้ป่วยมาติดต่อกับห้องฟันเป็นครั้งๆ</p>	
3.ระบบสิ่งแวดล้อม		
<p>1.ห้องพิเศษ 1 พื้นสกปรก พนักงานไม่มาถูพื้น ไม่เก็บขยะ (8 เม.ย.2562)</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริหารได้นัดประชุม พูดคุยกับพนักงานทำความสะอาดให้เข้าใจในหน้าที่ และให้ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย ไม่ควรให้เกิดข้อร้องเรียนอีก</p>	

ลงชื่อ.....

(นางอาภรณ์ ทองทิพย์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้สรุปข้อมูล

25 กรกฎาคม 2562

ลงชื่อ.....

(นายแพทย์คงศักดิ์ ชัยชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการ

ประธานทีม RM/รับข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนตาล