

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๗	๑	๑	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑	๑	๐	๐
มิถุนายน ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
สิงหาคม ๒๕๖๘	๑	๑	๐	๐

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ญาติไม่พึงพอใจในการดูแลรักษาของแพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ ๗๕ ปี เข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลประทาย ด้วยโรคไตวายและมีภาวะซีด โดยได้มารับเลือด หลังรับเลือดได้กลับบ้านมีอาการเหนื่อยเพลีย ไอมีเสมหะ หอบเหนื่อย ขณะอยู่บนรถ หายใจเป่าปาก ไม่พูด เสียชีวิต ญาติไม่พึงพอใจ และติดใจในการตายของผู้ป่วย

แนวทางแก้ไข

ทบทวนแนวทางการให้เลือด และการสังเกตอาการหลังการได้รับเลือดให้ครบ ๒๔ ชม. จึงอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ และทีมใกล้เคียงได้ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ (มาตรา ๔๑) ให้กับญาติของผู้เสียชีวิต

๒.๒ ญาติไม่พึงพอใจกระบวนการดูแล รักษาผู้ป่วยของทีมแพทย์ พยาบาลโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วยเพศชาย อายุ ๖๕ ปี ชับMC พ่วงลงข้างทาง มีแผลฉีกขาดที่ใบหน้าซ้ายและหูซ้าย สลบจำเหตุการณ์ ไม่ได้ ได้มาได้รับการรักษาที่รพ.ประทายแบบผู้ป่วยในแล้วอาการไม่ดีขึ้น จึงส่งตัวไปรับการรักษาต่อที่รพ.มหาราชนครราชสีมา ญาติไม่พึงพอใจการดูแลรักษาของทีมแพทย์และพยาบาล เนื่องจากไม่สามารถวินิจฉัยอาการกระดูกต้นคอหักได้ ทำให้ผู้ป่วยมีอาการทรุดลง

แนวทางแก้ไข

ทีมคุณภาพ รพ. ประทาย ได้ทบทวนกระบวนการรักษาและพัฒนาแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มาด้วยอุบัติเหตุ และทีมใกล้เคียงได้ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ (มาตรา ๔๑) ให้กับผู้ป่วย

๒.๓ ญาติไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ ๕๔ ปี มาล้างแผลที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลประทาย แล้วไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาล ได้โพสต์ลง face book

แนวทางแก้ไข

ทีมกรรมการใกล้เคียงได้โทรศัพท์ไปพูดคุยสอบถามรายละเอียดและกล่าวขอโทษ พร้อมทั้งจะนำข้อชี้แนะไปปรับปรุงระบบบริการต่อไป ทีมกรรมการบริหารได้เชิญหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉินมาพูดคุยพร้อมให้กำชับเรื่องพฤติกรรมของพยาบาล