



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๓๐๕/๑๗๕

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องการบริหารปฏิบัติงาน ไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและพัฒนากลไกในระบบการคุ้มครองสิทธิให้มัน นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของไตรมาส ๑-๔/๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๕) พบจำนวนอุบัติการณ์จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้คือ

ลำดับที่	วคป.ที่เกิดเหตุ	ช่องทางรับเรื่อง	ประเด็นการร้องเรียน
๑.	๗ เมษายน ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	การแจ้งผลการรักษาและการออกใบรับรองแพทย์ผิดพลาด
๒	๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	การให้บริการที่ผิดพลาด
๓	๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	พฤติกรรมบริการของแพทย์ไม่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อังสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

สรุปการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ปีงบประมาณ ๑-๔/ ๒๕๖๕

ประเด็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน

๑. ประเด็นปัญหา การแจ้งผลการรักษาและการออกใบรับรองแพทย์ผิดพลาด

๑. ผู้รับบริการตรวจ ATK ที่บ้านตนเอง และได้บอก รพ.สต. ซึ่ง รพ.สต.ได้ทำการกักตัวผู้ป่วย โดยที่ผล PCR เป็นลบ แต่ไม่ได้แจ้งให้ผู้ป่วยมาตรวจซ้ำ
๒. ผู้ป่วยมารับใบรับรองแพทย์ที่ รพ.ชัยบุรี เพื่อจะไปแนบเบิกประกันชีวิต แต่เนื่องจากผลเป็นลบ ประกันก็เลยปฏิเสธการจ่ายเงินให้ผู้ป่วย

การวิเคราะห์ปัญหา

๑. การรักษาโรคโควิด ๑๙ เมื่อ ATK บวกสามารถให้การรักษาและการกักตัวได้เลยโดยไม่ต้อง ATK ซ้ำ
๒. แพทย์ออกใบรับรองแพทย์ โดยดูจากเอกสารการกักตัว แต่ไม่ได้ดูผล Lab

การป้องกันและแก้ไข

๑. ในกรณีผู้ป่วยผล PCR เป็นลบกลุ่มงานเวชปฏิบัติต้องประสานข้อมูลกับ รพ.สต.ในพื้นที่เพื่อแจ้งกับคนไข้ ให้มาตรวจซ้ำ และถ้าตรวจซ้ำผลเป็นลบ ให้ยกเลิกการกักตัวผู้ป่วย
๒. ในการออกใบรับรองแพทย์ให้ผู้ป่วย ให้แพทย์ดูผล Lab ก่อนเขียนใบรับรองแพทย์ทุกครั้ง

มาตรการเยียวยา

โดยทางโรงพยาบาลจะยื่นส่งเอกสารขอรับเงินชดเชยกรณีที่เกิดความผิดพลาดขึ้น ส่งให้แก่กรรมการระดับจังหวัดเพื่อพิจารณา

๒. ประเด็นปัญหา การให้บริการที่ผิดพลาดของแผนกทันตกรรม

๑. ผู้ป่วยมารับบริการขูดหินปูนที่แผนกทันตกรรม โดยไม่ทราบว่าฟันซี่ล่างสุดของตัวเองเป็นรู หลังจากขูดเสร็จฟันที่มีหินปูนเกาะอยู่เป็นรูเพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่ไม่ได้พูดคุยและให้คำแนะนำ

การวิเคราะห์ปัญหา

๑. ผู้ป่วยไม่ได้รับข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการรับบริการทันตกรรม
๒. ไม่ได้มีระบบนัดหลังจากที่พบว่าเกิดปัญหาในการให้บริการทันตกรรม

การป้องกันและแก้ไข

๑. เพิ่มการคัดกรอง และการให้ข้อมูลสำหรับผู้ป่วยในการทำหัตถการแต่ละครั้ง ให้ครอบคลุมการให้คำแนะนำ และการมาตามนัดของแผนกทันตกรรม