



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด โรงพยาบาลขุนหาญ โทรศัพท์ ๐๔๕-๖๖๙๔๑๔-ต่อ๒๙๕
ที่ ศก ๐๐๓๓.๓.๐๑๓/๗ พ) วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ


ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีการกำหนดมาตรฐาน ITA (ระบบธรรมาภิบาลและความโปร่งใส) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในข้อ MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๒) มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ซึ่งโรงพยาบาลขุนหาญ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องเรียนในช่องทางต่างๆ และมีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ในการนี้ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียน จึงขอเสนอรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตามที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

- เพื่อโปรดทราบ
/ กลุ่มงานจิตเวช ๑๐๑๑๖๖๖
ผลการทำงานที่ปรึกษา ITA เรื่อง
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
- เพื่อโปรดพิจารณาผลการ สักพ. ๒๕๖๘
ลงชื่อ
๑๐ / ๓.๑.๖๘


(นางสาวพรหมณี ดับโคกรก)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๓๐-๓-๖๘
(นางสาวรัชฎาพร รุญเจริญ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
7 ธันวาคม 2567	-ผู้รับบริการ(บิดาฆมารดา ผู้ป่วยเด็ก 6 เดือน) ร้องเรียน มาทางเฟสบุค แสดงความ ไม่พอใจ ประเด็น การมารับ บริการแล้ว มีภาวะ แทรกซ้อนเพิ่มเติม และหลังจาก โปสบนเฟสบุคก็มี จนท.รพ. เข้าไปตอบโต้ประเด็น ผู้รับบริการก็มีส่วนผิดที่ไม่ ดูแลบุตรให้ดี ทำให้ ผู้รับบริการยิ่งเพิ่มความไม่ พึงพอใจ	วันที่ 4 ธันวาคม 2567 เวลา 23.55 น. เด็กชาย อายุ 6 เดือน มารพ.ด้วยอาการ อาเจียนเป็นนม จำนวน 9 ครั้ง เริ่มมีอาการ ก่อนมาโรงพยาบาล 3 ชั่วโมง การวินิจฉัย Acute gastritis C mild dehydration การ รักษา ให้สารน้ำทดแทนทางหลอดเลือดดำ และยา วันที่ 5 ธันวาคม 2567 เด็กร้องไห้ไม่นอน บิดาได้บอกกับพยาบาลว่าน้องติดนอนเปล พยาบาลได้อนุญาตให้นำเปลมานอนที่ โรงพยาบาลได้ ประมาณ 16.00น. มีอาการ บวมที่แขนข้างซ้ายที่ใส่สารน้ำ (น้ำเกลือ) จึงได้ บอกกับพยาบาล ๆ ได้ถอดอุปกรณ์ให้สารน้ำ ออกและได้แนะนำให้ประคบเย็น วันที่ 6 ธันวาคม 2567 ช่วงเช้าแขนเด็กยุบ บวมลง แต่ที่มือยังมีอาการบวมซ้ำ สีเข้ม ช่วง สายแพทย์ตรวจอาการ พบว่าไม่มีอาเจียนหรือ ถ่ายเหลวแล้ว ยังเหลือเฉพาะอาการที่มีอ มารดาได้สอบถามแพทย์ว่าจะมีอันตรายไหม ได้รับคำตอบว่าไม่อันตรายให้ประคบเย็นไป	9 ธันวาคม 2567	- รับฟังและแสดงความ เสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้ และน้อมรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการ ปรับปรุงบริการ -นัดเด็กมาพบกุมาร แพทย์เพื่อติดตามอาการ และให้การรักษา ต่อเนื่อง -นำเรื่องเข้าประชุมใน ทีมบริหารกลุ่มการ พยาบาลเพื่อร่วมกัน พิจารณาและ หา แนวทางแก้ไข ปรับปรุง บริการให้ดีขึ้น -ประชุมองค์กรพยาบาล เพื่อทบทวนการดูแล	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
		<p>-เวลา 11.30 น. แพทย์ได้อนุญาตให้กลับบ้านได้โดยได้สั่งยาให้ก่อนกลับไปทานต่อ</p> <p>-เวลา 15.00 น. มารดาสังเกตเห็นว่าที่มือผู้เสียหายมีอาการบวมมากขึ้น และพองไหม้ข้างในเป็นน้ำใสแตกเป็นแผล เหมือนน้ำร้อนลวก จึงได้พาไปรักษาที่คลินิกแพทย์เฉพาะทางเด็กที่ศรีสะเกษ แพทย์ที่ตรวจได้แจ้งว่ามีการอักเสบติดเชื้อบริเวณมือซ้ายของผู้เสียหาย และได้ให้ยามารักษาเพิ่มเติม</p> <p>...</p> <p>สรุปประเด็น</p> <p>เด็กชาย 6 เดือน มาด้วยอาเจียน มีอาการอ่อนเพลีย แพทย์ตรวจวินิจฉัยและให้นอนรพ. ให้การรักษาตามอาการและยาต้านไวรัส ระหว่างการรักษาใน 24 ชม. มีภาวะแทรกซ้อนจากการให้น้ำเกลือทางหลอดเลือดดำ มือซ้ายบวมและอักเสบติดเชื้อ เป็นแผลพุพอง นอนรพ. 2 วัน จำหน่ายกลับบ้าน แพทย์ให้ยามาเชื้อทานที่บ้าน 2-3 ชม. มีไข้หลังมือมีตุ่มพองเพิ่มขึ้น จึงพาไปรักษาต่อคลินิกแพทย์ศรีสะเกษ ได้ยามาเชื้อมาทาน 48-72 ชม. อาการดีขึ้น ติดตามอาการ 7 วันและ 14 วันหลังรักษาอาการดีขึ้น แผลและตุ่มพุพองหายแล้ว</p>		<p>-ส่งรับการเยียวยาช่วยเหลือเบื้องต้น</p> <p>กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการฯ</p> <p>ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕</p>	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
		<p>-เหตุการณ์นี้ทำให้พ่อแม่เด็กไม่พอใจ ประเด็นการมารับบริการแล้ว มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มเติมจึงโพสต์ตำหนิทางเฟสบุค และหลังจากโพสต์บนเฟสบุคก็มี จนท.รพ.เข้าไปตอบโต้ในทำนอง ผู้รับบริการก็มีส่วนผิดที่ไม่ดูแลบุตรให้ดี ทำให้ผู้รับบริการยิ่งเพิ่มความไม่พึงพอใจ</p>			



นางสาวพรหมณี ดับไครก
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รายงานการตอบข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน

วันที่ 7 ธันวาคม 2567

สรุปประเด็น ผู้ป่วยเป็นเด็กชาย 6 เดือน มาด้วยอาเจียน มีอาการอ่อนเพลีย แพทย์ตรวจวินิจฉัยและให้นอนรพ. ให้การรักษาตามอาการและยาต้านไวรัส ระหว่างการรักษาใน 24 ชม. มีภาวะแทรกซ้อนจากการให้น้ำเกลือทางหลอดเลือดดำ มือซ้ายบวมและอักเสบติดเชื้อ เป็นแผลพุพอง นอนรพ. 2 วัน จำหน่ายกลับบ้าน แพทย์ให้ยาฆ่าเชื้อทานที่บ้าน 2-3 ชม. มีไข้หลังมือมีตุ่มพองเพิ่มขึ้น จึงพาไปรักษาต่อคลินิกแพทย์ศรีสะเกษ ได้ยาฆ่าเชื้อมาทาน 48-72 ชม. อาการดีขึ้น ติดตามอาการ 7 วันและ 14 วันหลังรักษา อาการดีขึ้น แผลและตุ่มพุพองหายแล้ว

เหตุการณ์นี้ทำให้พ่อแม่เด็กไม่พอใจ ประเด็น การมารับบริการแล้ว มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มเติม บิดาของผู้ป่วยจึงโพสต์ตำหนิรพ. ทางเฟซบุค(ช่วงวันที่มีอาการแทรกซ้อน) และหลังจากโพสต์บนเฟซบุคก็มี จนท.รพ. เข้าไปตอบโต้ในทำนอง ผู้รับบริการก็มีส่วนผิดที่ไม่ดูแลบุตรให้ดี ทำให้ผู้รับบริการยิ่งเพิ่มความไม่พึงพอใจ

การดำเนินการเบื้องต้น

- แจ้งผู้บริหารและทีมความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียนทราบ
- แสดงความเสียใจกับผู้รับบริการในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมยินดี รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- ส่งรับการเยียวยาช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการฯ มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
- นำเรื่องเข้าประชุมในทีมบริหารกลุ่มการพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาและ หาแนวทางแก้ไขไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ
- เจ้าหน้าที่ตักผู้ป่วยในเด็กประชุมทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทบทวนแนวทางการดูแลรักษา และ ย้ำเรื่องพฤติกรรมสื่อสารเชิงบวก ให้กับบุคลากร และการจัดการกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารให้ราบรื่นได้
- จัดอบรม walk rally เพื่อสื่อสารให้บุคลากร รับทราบนโยบาย และ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
- จัดกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ (ESB)

ลงชื่อ



ผู้โทร

(นางสาวพรหมณี ดับไศรก)

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

วันที่...27 ธันวาคม 2567.....