

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2568 – มีนาคม 2569) ปีงบประมาณ 2568 โรงพยาบาลสุวครโลกล

ประเภทเรื่อง		การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ประจำไตรมาส 1-2 (1 ตุลาคม 2568 - มีนาคม 2569) ปีงบประมาณ 2569				
พฤติกรรมการสื่อสารเจ้าหน้าที่ห้องยา	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ ส่วนบุคคลไม่อ่อนโยน เสียดัง เสียแข็ง รวมทั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหาหน้างานตอนนั้นได้ ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ ส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดความไม่พึงพอใจ	1) ทบทวน แนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนพฤติกรรมการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) ปรับเปลี่ยนงานให้ลดการพูดคุยกับผู้รับบริการโดยตรง และกำกับติดตามโดยหัวหน้างาน (3เดือน) 4) บดลงโทษหากพบการกระทำผิดซ้ำในเรื่องพฤติกรรมเดิม		
การก่ได้รับผลข้างเคียงจากการคลอด	เนื่องจากทารกตัวใหญ่ ขณะคลอดมีภาวะไหล่ติด จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ในการช่วยคลอด ทำให้เกิดผลข้างเคียง	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพระบบดูแลทางการคลอดทั้งระบบ 2) ทบทวนและแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยและญาติทุกขั้นตอนบริการ 3) ทบทวนรายงานความเสียงของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หัวหน้างาน รายงานความเสียง และ Sentinel event 4) ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการบริการ (ม.41)	ม.41	

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนโพสต์ Face book ไม่พึงพอใจ มาตราตรวจสอบด้วยอาการอ่อนเพลีย ไม่มีแรง ได้รับการจำแนกเป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ต่อมาแพทย์ให้รักษาด้วยการนอน รพ. และวินิจฉัยว่าภาวะหัวใจเต้นผิดปกติและภาวะหัวใจขาดเลือด	การจำแนกประเภทผู้ป่วย ผู้สูงอายุ เด็ก และสื่อสารเมื่อพบอาการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ	1) พัฒนาความละเอียดและความแม่นยำในการจำแนกผู้ป่วย 1.1 ทบทวนกระบวนการการจำแนกผู้ป่วยให้มีความละเอียดมากขึ้น กลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก และผู้ที่มีปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น พูดไม่ได้ หูหนวก สืบสวนทางสถิติสัมพัทธ์ หรือมีข้อจำกัดด้านภาษา 1.2 เน้นการประเมินสัญญาณชีพ อาการสำคัญ และอาการแสดงที่อาจซ่อนเร้น เช่น ผู้สูงอายุที่อาจไม่มีอาการชัดเจน 2) เสริมสร้างระบบสื่อสารและการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง 2.1 กำหนดแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติเป็นระยะโดยเฉพาะกรณีที่มีระยะเวลารอคอย หรือมีผู้ป่วยวิกฤตหลายรายพร้อมกัน เมื่อพบอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยให้มีการแจ้งข้อมูลแก่ญาติอย่างเหมาะสม ชัดเจน และตรงไปตรงมาพร้อมบันทึกในเวชระเบียน 2.2 การสื่อสารเชิงรุกเพื่อลดความวิตกกังวล ความเข้าใจคลาดเคลื่อน และข้อร้องเรียน	
ร้องเรียนโพสต์ Face book ไม่พึงพอใจ ต่อการบริการห้องฉุกเฉิน โดยระบุว่าผู้ป่วยมีอาการคอบวมและหายใจลำบากหลังการถอนฟันและไม่ได้รับการดูแลอย่างทันที่ รวมทั้งมีการกล่าวถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของโรงพยาบาล	1. ผู้ป่วยเข้ารับบริการห้องฉุกเฉิน และได้รับการคัดแยกตามแนวทางการคัดแยกของโรงพยาบาล 2. ผู้ป่วยได้รับการคัดแยกในกลุ่มที่รอรับบริการได้ และได้รับการบริการภายในเวลา 11 นาที 3. ระหว่างรอมีเจ้าหน้าที่ประเมินอาการเบื้องต้น ได้รับการดูแลโดยให้ O2 canular 4. จากการตรวจสอบไม่พบการละเลยของเจ้าหน้าที่ แต่การสื่อสารอธิบายลำดับความเร่งด่วนของการ	1) ทบทวนแนวทางการคัดแยกผู้ป่วย 2) กำชับเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังอาการผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างรับบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินซ้ำเมื่ออาการเปลี่ยนแปลง 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติถึงระบบการคัดแยกผู้ป่วยและลำดับความเร่งด่วนของการรักษาให้ชัดเจน	

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
	รักษาอาการยังไม่ชัดเจนและเพิ่มพองในนมของผู้รับบริการ 5. ประเด็นรศกูชีพ เป็นรศกูชีพของหน่วยงานภายนอกที่นำส่ง ไม่ใช่ของโรงพยาบาล และไม่ได้รับผู้ป่วยรายนี้	4) เน้นย้ำถึงพฤติกรรมและความเป็นมืออาชีพของบุคลากร และการใช้เครื่องมือสื่อสารส่วนบุคคลในพื้นที่บริการ	

(...นายกิตติพล อยู่คง...)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี

วันที่ 20 มีนาคม 2569