

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

ทบทวน 12 กิจกรรม งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

กิจกรรมที่ 2 ทบทวนความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน : พยาบาลหน้าห้องตรวจข้ามคิว / มารยาทพยาบาล

วันที่บันทึก 12/10/2565

ลำดับ	อุบัติการณ์ / ปัญหา / โรคที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน	สาเหตุของปัญหา	การแก้ไข / แนวทาง / มาตรการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
11	<p>วันที่ 11 ตุลาคม 2565 ข้อร้องเรียนทาง electronic</p> <p>การพุดจา การให้ข้อมูลเมื่อคนไข้สอบถาม การเลือกคูเคสในการเข้ารับ การตรวจ</p> <p>ดิฉันมาใช้บริการเพื่อฟังผลเลือดกับหมอโรคเลือด วันที่ 11/10/65 ยื่น เอกสารประมาณ 8.10 น. โมงเช้า รอจนถึงเวลา 12.39น สอบถามคิว พยาบาลก็บอกว่าคิวเยอะ ยังไม่ถึงคิว แต่สังเกตว่ามีการลัดคิวให้ผู้ป่วยที่ มาขึ้นเอกสารทีหลัง ได้เข้าพบหมอก่อนหลายคิว นอกจากมารยาทในการ พุดจากับคนไข้ ไม่ดีแล้ว ยังมีพฤติกรรมที่เลือกปฏิบัติกับคนไข้ด้วย สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:</p> <p>ฝึกมารยาทที่ดีในการพุดจา และการตอบคำถามให้พยาบาล หากคิดว่า อาชีพนี้มันหนักเกินไป ก็ไปทำอาชีพอื่น หน้าที่บริการต้องทำด้วยความ จริงใจ และใส่ใจ ไม่ควรใช้อารมณ์ คนไข้เจ็บป่วยทางร่างกายก็มีความ เครียดมากอยู่แล้ว มาเจอนิสัยของพยาบาลก็จะทำให้สภาพร่างกายแย่ลง หากอบรมแล้วแก้ไขไม่ได้ก็ควรเปลี่ยนให้เจ้าหน้าที่อื่นมาบริการ จะดีกว่า</p> <p>ผู้ร้อง : คุณณภัทสรณ มະสะกุล (ปกปิด)064-1454191</p>	<p>1. คุณวัชรวิ สงพอ</p> <p>2. คุณอัจฉรา บุตรรักษ์</p> <p>3. คุณบงกฏรัตน์ เลิศมิตติศรีพร</p> <p>4. คุณจันทร์ฉาย ตระกูลดี</p> <p>5.คุณสุพัตรา โคตรอาสา</p>	<p>1.ขาดการสื่อสารเรื่องการจัดลำดับคิว รอดตรวจให้ผู้รับบริการเข้าใจให้ชัดเจน</p> <p>2.การสื่อสารด้วยท่าที/ น้ำเสียง ที่ผู้ป่วย ไม่พึงพอใจ</p> <p>3.มีการเลื่อนคลินิก HT รอบบ่ายมา ตรวจรอบเช้า มีผลกระทบทำให้ระบบ งานล่าช้ากว่าปกติ</p> <p>4.ขาดการสื่อสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ การนัดผู้ป่วยเข้า special clinic ทำให้ ยอค้นัดผู้ป่วยมากเกินไปและเกิดความ ล่าช้า</p>	<p>1. ปรับปรุง เพิ่มช่องทางสื่อสารเรื่องการจัดคิวรอดตรวจให้ชัดเจน มากขึ้น เช่นทำป้ายสื่อสาร แยกประเภทผู้ป่วยทั่วไป /ผู้ป่วยเร่งด่วน และผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อสื่อสารให้ชัดเจน</p> <p>2. พัฒนา ปรับปรุงบุคลิก การพุด ของเจ้าหน้าที่ น้ำเสียง ให้ นุ่มนวลมากขึ้น</p> <p>3. นำปัญหาและผลกระทบเกี่ยวกับการเลื่อนเวลาคลินิกจากบ่าย มา เป็นเช้า เข้าที่ประชุม PCT OPD</p> <p>4. สื่อสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการนัดผู้ป่วยเข้า special clinic เข้าที่ ประชุม PCT MED / PCT OPD / หัวหน้าหอ</p>

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

ทบทวน 12 กิจกรรม งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

กิจกรรมที่ 2 ทบทวนความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน : พฤติกรรมบริการแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม

วันที่บันทึก 4 /11/2565

ลำดับ	อุบัติการณ์ / ปัญหา / โรคที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน	สาเหตุของปัญหา	การแก้ไข / แนวทาง / มาตรการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
12	วันที่ 20 ตุลาคม 2565 ข้อร้องเรียนทาง social media (facebook) ผู้ใช้บัญชี facebook (โปสพร้อมภาพเจ้าหน้าที่ OPD อายุรกรรม) ถ้ามีบุคลากรแบบนี้อยู่ในโรงพยาบาลสุขภาพจิตเสียจะ ปรับปรุงอะไรจะ มารยาทในการสื่อสาร มหาหมอกะ ไม่ได้มาโดนตะคอก ร้องเรียนยาก ลำบากก็ขอประทานแล้วกันคะ	1.คุณวัชรวิ สงพอ 2.คุณอังคณา ศรีรัตนโชติ 3.คุณศิริรัตน์ โสมนัส 4.คุณสมวลักษณ์ พลายเลื่อน 5.คุณรัตนวลี กาญจนมงคล 6.คุณชนากานต์ กุ๋แย้ม 7.คุณธันวา คำคลองตัน 8.คุณดวงพร วรรณโชติ	1.ผู้รับบริการ ไม่ได้แสดงบัตรนัดให้ดู ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน 2.จนท.ไม่ได้ตรวจสอบเอกสาร/ใบนัดก่อน ให้ชัดเจน ทำให้ขั้นตอนผิดพลาด 3.จนท.ใช้น้ำเสียงให้บริการด้วยน้ำเสียง ที่ดั่ง แข็ง สั้น เกินไป ผู้รับบริการไม่เข้าใจ ไม่พึงพอใจ 4.ไม่มีบุคลากรช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่ เมื่อเกิดความขัดแย้ง จนกระทั่งนำไปสู่การ ร้องเรียนบริการ 5.ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการงด ถ่ายภาพ จนท.ขณะปฏิบัติงาน	1. ดักเตือน ทบทวนพฤติกรรมบริการ แก้ไขปรับปรุงพฤติกรรม ผู้ถูก ร้องเรียนเซ็นรับทราบ การดักเตือนครั้งที่ 2 2.ทำ dialog ในการสอบถามข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน 3. ทำป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับผู้ป่วยเด็กอายุต่ำกว่า 11 ปีให้วัด ความดันโลหิตที่แผนกกุมารเวช 4.เข้าอบรมพฤติกรรมบริการวันที่ 26-27 พย.65 5.ติดตามนิเทศพฤติกรรมบริการ หากพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ รายงานผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอน

1/12/65

01/12/65

2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์: 1) ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม 2) ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานเพื่อป้องกันปัญหา 3) เพิ่มความไวในการรับรู้และการตอบสนองโดยทีมงาน

อุบัติการณ์ / ปัญหา / โรคที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน	สาเหตุของปัญหา	การแก้ไข / แนวทาง / มาตรการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
<p>ปัญหาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง</p> <p>จากการที่ผู้รับบริการร้องเรียนพฤติกรรมบริการเรื่องการผูกมัดผู้ป่วยและการไม่ช่วยเหลือกิจวัตรประจำวันให้ผู้ป่วยทั้งที่ผู้ป่วยช่วยเหลือตนเองได้น้อย</p> <p>-การร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ</p>	<p>-พยาบาลหอผู้ป่วย Stroke</p>	<p>-ผู้ป่วยอยากกลับบ้านและจะไม่ยอมนอนในโรงพยาบาล ลูกนั่งห้อยขาข้างเตียงตลอดเวลาซึ่งเป็นเวลา 04.30น. พยาบาลได้เข้าไปดูแลและชวนให้ผู้ป่วยนอนจัด</p> <p>สิ่งแวดล้อมให้ผู้ป่วยก็ยังไม่ยอมนอนในขณะที่หอผู้ป่วยมีผู้ป่วย heart rate tachycardia และรับผู้ป่วยใหม่จึงได้แจ้งผู้ป่วยว่าจะต้องช่วยเหลือคนไข้ที่จะรับใหม่และผู้ป่วยที่มีภาวะหัวใจเต้นผิดปกติจึงได้ยกผู้ป่วยเข้าเตียงเพื่อให้ผู้ป่วยได้นั่งในเตียงและป้องกันการพลัดตกกับผู้ป่วย</p> <p>-ขณะที่กำลังช่วยรับผู้ป่วยใหม่อยู่ผู้ป่วยก็ได้เอาขาออกมาด้านนอกขอบเตียงอีกครั้งโดยที่จะเอื้อมมือไปหยิบของที่ตู้ข้างเตียงน้องผู้ช่วยจึงไปจับผู้ป่วยเข้ามาในเตียงหลังพอผู้ป่วยเข้ามาด้านในเตียงก็ดึงสายน้ำเกลือออกจนทำให้น้ำเกลือหลุดจากผู้ป่วยและมีเลือดไหล</p> <p>เลอะเตียงน้องพยาบาลได้ทำการเปลี่ยนผ้าปูและวางน้ำเกลือให้ผู้ป่วยใหม่แต่ผู้ป่วยก็ดึงน้ำเกลือออกอีกครั้ง จึงทำต้องให้ผูกมัดผู้ป่วย</p>	<p>-ประชุมชี้แจงให้ทีมรับทราบ</p> <p>-เอาใจใส่กับผู้รับบริการ</p> <p>-เรื่องคำถามที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ทำให้ไม่พึงพอใจ</p>

2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์: 1) ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม 2) ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานเพื่อป้องกันปัญหา 3) เพิ่มความไวในการรับรู้และการตอบสนองโดยทีมงาน