



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลบางไทร กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ - ๓๐ ต่อ ๒๐๙

ที่ อย.๐๐๓๒.๓๐๑.๖/- ..... วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ตามที่โรงพยาบาลบางไทร ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้สรุปผลการดำเนินการในรอบ ๖ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) นั้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ผลการรายงานดังกล่าวบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางไทร

ฉันทนา จันทร์โชติ

(นางสาวฉันทนา จันทร์โชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- ทราบ/อนุญาต

(นายปิยเมต เอี่ยมโสภาส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลบางไทร. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ. โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ - ๓๐ ต่อ ๒๐๙.

ที่ อย ๐๐๓๒.๓๐๑๖/- ..... วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ตามที่โรงพยาบาลบางไทร ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการ  
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และให้สรุปผลการดำเนินการในรอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่  
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) นั้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ปรากฏว่าพบเรื่องร้องเรียน จำนวน  
๑ เรื่อง ทางศูนย์ได้ดำเนินการตามคู่มือเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวบนเว็บไซต์ของ  
โรงพยาบาลบางไทร

จินตนา จันทโชติ

(นางสาวจินตนา จันทโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- ทราบ/อนุญาต

(นายปิยเมต เอี่ยมโสภาส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางไทร งานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๓๕๓๗ ๑๐๒๙ - ๓๐ ต่อ ๒๐๙

ที่ อย ๐๐๓๒.๓๐๑.๖/ ๐๒๐

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ๑๓๓๐ Case นางก้อนทอง เกาเย็น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

## ความเป็นมา

ตามที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพผ่านช่องทาง ๑๓๓๐ มีญาติขอให้ช่วยตรวจสอบข้อมูล เนื่องจากมีญาติเป็นหญิง อายุ ๘๔ ปี สิทธิหลักประกันสุขภาพ หน่วยบริการปฐมภูมิรพสต.บางอีโต้ หน่วยบริการประจำ ดรงพยาบาลบางไทร เข้ารับการรักษาพยาบาลวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. ด้วยอาการปวดศีรษะ คลื่นไส้ มีไข้ ตรวจ ATK พบติดเชื้อโควิด แพทย์ให้ Admit เพื่อเข้ารับการรักษา ญาติขอให้พิจารณาประเด็นที่ให้ญาติเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยเอง โดยวางยาลดไข้และยาโมลนูพิราเวียร์ไว้ให้ ไม่มีพยาบาลเข้ามาดูแลในช่วงแรก ให้ญาติเป็นผู้วัดความดัน วัดไข้และรายงานผลผ่านช่องทางไลน์ โดยไม่มีอุปกรณ์สำหรับป้องกัน เช่น ถุงมือหรือชุดป้องกันใดๆให้คนเฝ้า ในขณะที่คนเฝ้ายังไม่ติดเชื้อโควิด ญาติคิดว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ พยาบาลที่ต้องมาดูแลให้บริการทางการแพทย์พยาบาลกับผู้ป่วยเนื่องจากญาติไม่มีความรู้และทักษะด้านนี้

## สรุปข้อเท็จจริงที่ทางโรงพยาบาลสามารถให้การดูแลช่วยเหลือบริการทางการแพทย์ได้ มีดังนี้

รายงาน Case เริ่มเข้าการรักษาตามประวัติ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น.เข้ารับการรักษาในแผนกห้องฉุกเฉินด้วยอาการปวดศีรษะ คลื่นไส้ มีไข้ ตรวจ ATK พบติดเชื้อโควิด แพทย์ให้ Admit เพื่อเข้ารับการรักษา ตามแนวทางปฏิบัติในการรับ Case Admit ห้องแยกในผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องมีญาติเป็นผู้ดูแลในการเฝ้าไข้ ๑ รายในกรณีผู้ป่วยเป็นโควิดให้มีญาติที่ป่วยแล้วอยู่ด้วยหรือบุคคลที่เป็นกลุ่มเสี่ยงสูงอยู่เฝ้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่พยาบาลจะเข้าไปให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นช่วงเวลา หากผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงต้องมีญาติคอยแจ้งให้เจ้าหน้าที่รับทราบอาการ หากกรณีไม่มีญาติเฝ้าญาติต้องเซ็นยินยอมรับทราบหากเกิดเหตุการณ์ที่ผู้ป่วยอาจเกิดพลัดตกหกล้มหรือเหตุอันสุดวิสัยขึ้นได้เนื่องจากเป็นห้องพิเศษแยกเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแลได้ตลอดเวลา ๒๔ ชม.

อาการแรกรับ Admit ผู้ป่วยมีอาการหอบเหนื่อย ค่าออกซิเจน ๘๓ % มีอาการไอ อ่อนเพลีย T=๓๗ องศา ชีพจร ๑๑๗ ครั้ง/นาที BP ๑๕๐/๘๐ mmHg แพทย์ให้ On O๒ Cannula เจาะเลือดตรวจค่าสารน้ำในร่างกายให้ยารักษาโรคโควิดและยารักษาตามกลุ่มอาการ และให้น้ำเกลือเนื่องจากผู้ป่วยทานอาหารไม่ได้ เจ็บคอ ไอ ค่าElectrolyte มีการเปลี่ยนแปลง

อาการปัจจุบัน ค่าออกซิเจน ๘๗ % ไม่มีอาการหอบเหนื่อย ให้เป็น O๒ Room On IV ต่อเนื่องจากค่าสารน้ำในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลง ค่าไตสูงกว่าค่าปกติ ช่วยเหลือตนเองได้เล็กน้อย เดินเองไม่ไหว ญาติให้ข้อมูลแรกรับผู้ป่วยสามารถเดินไปตักบาตรตอนเช้าได้ทุกวัน

ประเด็นคือ การสื่อสารระหว่างญาติและเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน อุปกรณ์ป้องกันที่ทางหน่วยบริการมีให้คือหน้ากากอนามัยไว้สำหรับใส่ป้องกัน ส่วนถุงมือไม่มีให้เนื่องจากทางหน่วยงานให้ญาติล้างมือทุกครั้งสัมผัสผู้ป่วย ส่วนการวัดความดัน วัดไข้ การให้บริการทางการแพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เข้ามาให้บริการเองตามช่วงเวลา แต่ให้ญาติอยู่เฝ้าและรายงานให้เจ้าหน้าที่รับทราบเมื่อผู้ป่วยมีอาการที่เปลี่ยนแปลง ในขณะที่ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้ามาดูแล แต่อาจเนื่องจากญาติมีความกังวลและไม่เข้าใจระบบแนวทางและขั้นตอนในการดูแลรักษาจึงโทรแจ้ง ๑๓๓๐ ให้ช่วยพิจารณาตรวจสอบ

## แนวทางแก้ไข

๑. ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งเรื่องที่ได้รับแจ้งจาก ๑๓๓๐ เข้าคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM) รับทราบและให้หัวหน้าตึกผู้ป่วยในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมรายงานกลับ
๒. คณะกรรมการพิจารณาใกล้เคียงของหน่วยงานประสานญาติเพื่อเจรจาข้อประเด็นเรื่องราวร้องเรียน พร้อมหาข้อตกลงร่วมกันรวมทั้งชี้แจงประเด็นจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน โทรประสานกับญาติเพื่อพูดคุยและรับฟังเรื่องราว พบว่าญาติไม่พึงพอใจในระบบบริการในเรื่องของการเข้าไปดูแลหรือแจ้งแนวทางการดูแลรักษาของเจ้าหน้าที่ ญาติแจ้งว่าในช่วงเวลาตั้งแต่หลัง Admit จนถึงเช้าไม่มีเจ้าหน้าที่พยาบาลเข้าไปดูแล มีช่วงเข้าเวลาประมาณ ๘.๐๐ น. มีเจ้าหน้าที่เข้าไปเปลี่ยนชุดและผ้าปูให้เท่านั้น แต่ลดความวิตกกังวลลงเนื่องจากผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น อาการไม่รุนแรง ปัญหาคือญาติไม่ยอมหยุดงาน จึงอยากได้ผู้ที่สามารถจ้างเฝ้าไข้ดูแลผู้ป่วยให้ได้แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่มีใครรับจ้างเฝ้าคนไข้โควิด และญาติก็กลัวตัวเองเสี่ยงถ้าติดเชื้อโควิดจากการเฝ้าไข้ต้องทำให้ต้องหยุดงานอีกเช่นกัน แต่จากการพูดคุยญาติรับทราบข้อมูลมากขึ้น ไม่ได้คิดจะร้องเรียนใดๆแต่อยากให้หน่วยบริการช่วยปรับแนวทางในการดูแลของเจ้าหน้าที่ตามที่ได้แจ้งไว้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในเรื่องของการรักษาของผู้ป่วยต่อไป

(นางสาวจินตนา จันทโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
หัวหน้างานประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร

ทราบ



(นายปิยเมต เอี่ยมโอภาส)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

## สรุปรายงานเหตุการณ์

27 พย 65 เวลา 17.45 รัยย้ายผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเป็นผู้ป่วยติดเชื้อโควิด ปอดมีความผิดปกติ และสูงอายุ ซึ่งจนท.แจ้งว่าญาติไม่สามารถเฝ้าผู้ป่วยได้ เมื่อพยาบาลเข้าไปประเมินอาการแรกรับ ได้ทำการประเมินผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ มีอาการอ่อนเพลีย O<sub>2</sub> แรกรับ 93% ให้ออกซิเจนทางจมูก 3L/min ความเข้มข้นขึ้นมาเป็น 99% ให้อาบน้ำทางหลอดเลือดดำต่อเข้าเครื่องคำนวณสารน้ำ ไม่มีไข้ ซีฟจรปกติ หายใจเร็วเล็กน้อย ความดันสูงให้นอนพักแล้ววัดซ้ำความดันปกติ หูตึงมากต้องตะโกนคุย อธิบายแนวทางการรักษา ให้อาบน้ำผู้ป่วยทั้งยาฉีดและยากิน ญาติแจ้งว่าไม่สามารถเฝ้าผู้ป่วยได้เนื่องจากต้องทำงานและมีงานด่วนและตนเองยังไม่ติดเชื้อโควิดส่วนญาติคนอื่นไม่สามารถเฝ้าได้ อธิบายความเสี่ยงเนื่องจากเป็นห้องแยก ผู้ป่วยใส่สายให้ออกซิเจนและให้น้ำเกลือจะไม่สะดวกเวลาเข้าห้องน้ำ พยาบาลจะเข้ามาดูแลเป็นเวลาและจะติดต่อสื่อสารทาง Intercom และทางกล้องวงจรปิดหากผู้ป่วยจะเข้าห้องน้ำหรือมีอาการเปลี่ยนแปลงการเข้าดูแลอาจจะล่าช้าเนื่องจากต้องใส่ชุดป้องกันก่อนเข้าเนื่องจากต้องดูแลผู้ป่วยรายอื่นที่ไม่ได้ติดเชื้อโควิดร่วมกับผู้ป่วยภายในห้องมีเตียงให้ญาตินอนพักห่างจากเตียงผู้ป่วยประมาณ 2 เมตร มี Alcohol gel ญาติรับฟังไม่ได้ซักถามเพิ่ม ระหว่างการเฝ้าใช้ญาติขออนุญาตออกนอกห้องหลายครั้งซึ่งอนุญาตให้ออกและแนะนำการล้างมือด้วย Alcohol gel และการหลีกเลี่ยงการสัมผัสพูดคุยกับบุคคลอื่น

22.00 ซักถามและประเมินอาการผู้ป่วยอาการดีขึ้น ออกซิเจนคงที่ ไม่มีไข้ ความดันปกติ อาการอื่นปกติ

28 พย 65 เวลาประมาณ 6.00 ในช่วงเช้าพยาบาลเข้าไปให้ยากินและยาฉีด เปลี่ยนชุด เปลี่ยนผ้าปูเนื่องจากเปียกปัสสาวะ ญาติแจ้งว่าตนเองไม่สามารถเฝ้าได้เนื่องจากติดงานด่วนที่ทำงาน ในช่วงเช้าจึงรายงานแพทย์เจ้าของไข้จึงให้อาสาสมัครนำเกลือออกและให้ยาทางเส้นเลือดและไม่อนุญาตให้ผู้ป่วยลงจากเตียงให้ซบถ่ายใส่ผ้าอ้อมสำเร็จรูป ประกอบกับญาติรายอื่นมาเยี่ยมและแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนคนเฝ้า อธิบายแนวทางและการป้องกันการแพร่เชื้อและความเสี่ยงการติดเชื้อโควิดญาติรายอื่นเข้าใจแนวทางดีและสามารถปฏิบัติตามได้