



ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

วันที่ 15 มกราคม 2561 เวลา 15.30 – 16.30 น.

ณ. ห้องประชุม โรงพยาบาลสร้างคอม

สรุปวาระการประชุม

ให้ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติดังนี้

การปรับปรุงเชิงระบบ

1. ให้ยึดแนวทางการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง
2. กรณีผู้ป่วยและญาติมาตรวจครั้งแรกได้รับยากลับบ้านแล้วไม่ดีขึ้น กลับมารับการรักษาในครั้งที่ 2 ในวันเดียวกัน (Re-visit) และดูแลญาติและผู้ป่วยรู้สึกไม่สบายใจพิจารณา Admit และ observe อาการไว้ก่อน
3. กรณีผู้ป่วยและญาติได้รับคำแนะนำจากอาการแล้ว ยังไม่เข้าใจ ไม่สบายใจ ควรมีพยาบาลให้คำแนะนำเพิ่มเติม
4. กรณีเกิดเหตุการณ์ญาติ/ผู้ป่วย ไม่เข้าใจและไม่ยอมรับการรักษาของแพทย์ อะอะเสียงดัง ให้แจ้งพยาบาลหัวหน้างาน หรือ Incharge เวนเข้ามาพูดคุยให้คำแนะนำกับญาติและผู้ป่วย หรือแจ้งทีมรับคำปรึกษา โดยเชิญญาติผู้ป่วยออกมานุมให้คำปรึกษาของหน่วยงาน เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเพิ่มเติม แพทย์ไม่ควรปะทะ กับผู้ป่วยและญาติ โดยตรง
5. จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้ป่วยและญาติที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาด้านคำร้องเรียน ให้ได้พบแพทย์ก่อนและพยาบาลชี้แจงอธิบายผู้ป่วยและญาติได้เข้าใจเพิ่มเติม
6. กรณีผู้ป่วยและญาติ มีความต้องการที่จะไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลที่มีศักยภาพที่สูงกว่า แต่แพทย์ตรวจแล้ว สามารถให้การดูแลรักษาได้ และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติได้รับทราบแล้ว แต่ผู้ป่วยและญาติยังยืนยันจะไปให้แพทย์ดำเนินการส่งต่อผู้ป่วยได้
7. เน้นการสื่อสารการให้ข้อมูลผู้ป่วยด้วยท่าทางสุภาพ ว่าผู้ป่วยอยู่ในกระบวนการอะไร กำลังรอทำอะไรต่อ/รอนานเท่าไร และแพทย์คนไหนที่จะดูแลผู้ป่วยต่อเป็นต้น
8. กรณีผู้ป่วยนอนรอที่ ER ให้มีการ Re-Assessment เป็นระยะตามแนวทางการรักษาและชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติทราบเป็นระยะ
9. ทำป้ายสัญลักษณ์ การสื่อสารให้ข้อมูลระหว่างรอที่ ER, OPD เช่น รอผลเลือด, รอผล x-ray, รอฟันยา ให้ครบ 3 ครั้ง เป็นต้น
10. กรณีแพทย์จากงานผู้ป่วยนอก มาช่วยดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้มีคนคอยให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติที่งานผู้ป่วยนอกด้วยเป็นระยะที่ต้องรอดตรวจนาน
11. ในการช่วยชีวิตฉุกเฉินที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ให้มีแพทย์หรือพยาบาลคอยให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยเป็นระยะ
12. การสื่อสารระหว่างทีมสหวิชาชีพ ให้มีการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยในการดูแลต่อเนื่อง
13. สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีคำร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ เมื่อได้เข้าคณะกรรมการและสอบสวนแล้ว มีมูลข้อเท็จจริง ครั้งแรกให้ทำข้อตกลง ในการปรับปรุงพฤติกรรมตัวเอง ถ้าเกิดอุบัติเหตุครั้งซ้ำให้มีผลต่อการประเมินด้านจริยธรรมของข้าราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน