

ประกาศ

ผลการทบทวนข้อร้องเรียน

ทบทวนเหตุการณ์...ผู้ป่วยไม่พอใจห้องพยาบาล
หน่วยงาน ER วันที่ 7 พฤศจิกายน 2562

ข้อมูลทั่วไป

รับใหม่ พยาบาล Case เด็กชาย ด.ช.มอญิมิน คามี อายุ 2 เดือน วันนี้นำพยานมด และดูดเสมหะ เวลา 08.23 น. ซักประวัติ V/S 08.30 น. ได้พยานที่ 08.40 น พยาบาล dose แรกหมด พัก 15 นาที เวลา 09.00 น. เรียกว่าพยาน dose 2 09.10 น. ยานพ หมด พัก 15 นาที เวลา 9.25 น. เรียกว่าพยาน dose 3 09.40 น. ยานพ หมด มารดาถามว่า จะดูดเสมหะเลยไหม เจ้าหน้าที่ บอกว่า ให้รอก่อนนะคะ พยาบาลไม่ว่าง มีผู้ป่วยฉุกเฉิน เวลา 10.00 น. มารดาถามว่า เมื่อไหร่จะดูดเสมหะ เด็กร้องแงแล้ว เวลา 11.00 น. มารดาถามว่า เมื่อไหร่จะดูดเสมหะ เด็กร้องแงแล้ว เวลา 12.00 น. มารดาถามว่า เมื่อไหร่จะดูดเสมหะ เด็กร้องแงแล้ว เวลา 13.00 น. เจ้าหน้าที่ได้ทำการดูดเสมหะ และส่งต่อไป ตรวจ OPD ตามนัด ซึ่งมารดาได้เขียนข้อร้องเรียนครั้งนี้ การให้บริการผู้ให้บริการ ความเป็นมิตรและมีใจที่ให้บริการมากกว่านี้และเด็กทารกอายุ 1 เดือน ต้องอดอาหารมากกว่า 2 ชม เพราะรอเจ้าหน้าที่มาดูดเสมหะช้า ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ไม่ว่างและเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ก็ไม่ว่างเหมือนกันหรือ

ประเด็นร้องเรียน

1. การให้บริการผู้ให้บริการ ความเป็นมิตรและมีใจที่ให้บริการมากกว่านี้
2. เด็กทารกอายุ 1 เดือน ต้องอดอาหารมากกว่า 2 ชม เพราะรอเจ้าหน้าที่มาดูดเสมหะช้า ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ไม่ว่างและเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ก็ไม่ว่างเหมือนกันหรือ

แนวทางแก้ไขปัญหา

ทีมนำ PCF ได้ทบทวนร่วมกับหน่วยงาน ER สรุปผลได้ดังนี้

ปัญหา

- อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเนื่องจากติดภารกิจช่วยผู้ป่วยวิกฤติ

โอกาสพัฒนา

- หัวหน้า ER โทรประสานหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเพื่อประสานขออัตราค่าล้างจากหน่วยงานอื่น
- หัวหน้างาน ER ตรวจสอบสถานะของผู้ป่วยรายอื่น