

ทบทวน อุบัติการณ์ ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วันที่ 8 เมษายน 2564 เวลา 13.00 น

ห้องประชุมศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลจักราช

ผู้เข้าร่วมทบทวน

1. นายวินัย นามวิชา
2. นางจริญญา ประกอบผล
3. นายปยุณต์ วรรณชัย
4. นางสาวสุจินันท์ กิ่งพุดชา
5. นางภัทรลภา เควังกกลาง
6. นางสาวปราณี อุปถัมภ์

วาระที่ 1 ประธานแจ้งให้ทราบ

งานชั้นสูงได้รับอุบัติเหตุข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เรื่องการให้บริการตามเอกสารแนบ
ทบทวนอุบัติเหตุโดยการตามรอยการเกิดอุบัติเหตุ (RCA 5 ขั้นตอน + NEW)

ช่วงเวลาการรับบริการของคนไข้ (TIME LINE)

เวลา 7.57 น. จ่ายเวชระเบียน

เวลา 08.33 น. รับแล็บเรียกเจาะเก็บส่งตรวจ

เวลา 08.49 น. รายงานผลการตรวจวิเคราะห์

เวลา 10.00 น. นัดรับผลการตรวจวิเคราะห์

เวลา 10.10 น. คนไข้ได้รับการซักประวัติ

วิเคราะห์ขบวนการให้บริการคนไข้ (Potential change & Listen to voice of staff)

- เจาะเลือดผิดคน (เจาะเลือดคนไข้รายนี้ถูกคน...แต่ก่อนหน้าคนไข้จะเข้ามาเจาะมีการเจาะสลับคนแต่
แก้ไขได้ทันทีที่ ข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่แล็บคุยเรื่องการแก้ไขต่อหน้าคนรายนี้จึงสื่อให้คนไข้รายนี้
เข้าใจผิดเรื่องการเจาะเลือดผิดคน แนวทางแก้ไข เมื่อเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้อีกให้เจ้าหน้าที่เข้าไปคุย
กันภายในห้องไม่ควรคุยต่อหน้าคนไข้)
- สอบถามชื่อสกุลคนไข้คนไข้ไม่ตอบสนอง สอบถามถึง 3 ครั้ง คนไข้ถึงได้ขานชื่อ-สกุล พบคนไข้ซึม ไม่
ตอบสนองเน้นเรื่องการรับฟังผลคนไข้ คนไข้ไม่สามารถสื่อสารต่อผู้ปกครองได้ ผู้ปกครองจึงกลับมา
ถามซ้ำ(เป็นวันเริ่มทำระบบใหม่ เรื่องการนัดเวลาฟังผลแล็บต้องอธิบายคนไข้ทุกรายๆหลายรอบ
ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยล้าและพูดด้วยน้ำเสียงดัง)

สาเหต (Swiss cheese)

1. พฤติกรรมบริการ

2. ความต้องการของผู้ป่วยและญาติ

3. ระบบการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พฤติกรรมบริการ การออกแบบระบบบริการอย่างสร้างสรรค์+New(Creative& New)

-ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าอบรม ESB เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

ความต้องการของผู้ป่วยและญาติ

-ในกรณีสื่อสารคนป่วยไม่เข้าใจให้เรียนเชิญญาติมารับฟังการอธิบายด้วย เพื่อลดการสื่อสารซ้ำๆ

ระบบการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

-งานชั้นสูตรควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการทุกเช้า/จัดทำ VDO ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คนไข้
เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการของงานชั้นสูตร

(นางจรัญญา ประกอบผล)

ผู้บันทึกการประชุม

(นายวินัย นามวิชา)

ผู้รับรองการประชุม

เรียนผู้อำนวยการเพื่อโปรดทราบ

งานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเสนอรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผู้รับบริการ

โรงพยาบาลจักราช

(แพทย์หญิงชุตินา คูศิริวิเชียร)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

(นายแพทย์โชคชัย มานะธูระ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักราช