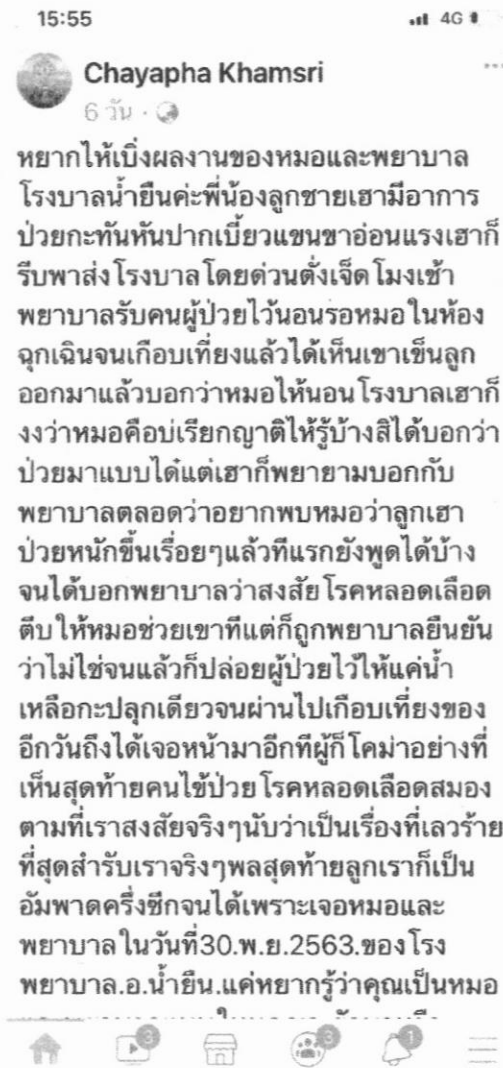


รายงานญาติผู้ป่วยร้องเรียนโรงพยาบาลน้ำเย็น

นายใจเพชร พึ่งตะขบ อายุ 28 ปี

บ้านเลขที่ 145 หมู่ 10 บ้านโนนทับทิม ต.โคกสะอาด อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี

วันที่ 8 ธันวาคม 2563 เลขฯ RM ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ รพ.น้ำเย็น ถึงเหตุการณ์มีมารดาของผู้ป่วย ร้องเรียนโรงพยาบาลผ่านทาง Facebook ดังภาพ



หลังจากได้รับการแจ้งเหตุการณ์นี้ถือเป็น Sentinel Event เลขฯ RM ได้แจ้งผู้อำนวยการตาม flow และ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วันที่ 9 ธันวาคม 2563 คณะกรรมการใกล้เคียงได้ประชุมเกี่ยวกับเหตุการณ์หา RCA และปรึกษาผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการให้ติดต่อมารดาของผู้ป่วยเพื่อขอลงเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านทันที ทีมฯทำการติดต่อมารดาของผู้ป่วย และแจ้งวัตถุประสงค์ที่จะไปเยี่ยมบ้าน มารดาแจ้งว่ายังติดภารกิจ ขอให้ทีมโรงพยาบาลน้ำเย็น ไปเยี่ยมวันที่ 14 ธันวาคม 2563 ทีมฯจึงแจ้งผู้อำนวยการรับทราบให้ไปตามความประสงค์ของมารดา

วันที่ 10 ธันวาคม 2563 ทีมฯได้โทรฯถามอาการผู้ป่วยกับมารดาด้วยความเป็นห่วง รับทราบว่ามีผู้ป่วยอาการดีขึ้น มารดาอาจพาไปฝังเข็ม ทีมฯได้ประสานเจ้าหน้าที่ รพ.สต.โคกสะอาด อ.น้ำขุ่น เจ้าหน้าที่ได้ลงเยี่ยมเบื้องต้น เจ้าหน้าที่แจ้งว่าผู้ป่วยเดินได้ อ่อนแรงด้านขวาเล็กน้อย พูดได้แต่ไม่ชัด

วันที่ 14 ธันวาคม 2563 เวลา 09:00น. ทีมของโรงพยาบาลน้ำยืนเดินทางไปบ้านของผู้ป่วย และได้ให้ทีมของ รพ.สต.โคกสะอาดไปด้วย เมื่อถึงบ้านของผู้ป่วยพบมารดาของผู้ป่วย ผู้ป่วย และ พ่อ (พ่อเลี้ยงคนที่ 3) ทีมเริ่มต้นการสนทนากล่าวขอโทษ และ ให้มารดาได้เล่าถึงเหตุการณ์ต่างๆที่พบ ในระหว่างการสนทนา พ่อ (พ่อเลี้ยงคนที่ 2) ได้มาพร้อมเจ้าหน้าที่หน่วยข่าวของทหารมาด้วย ทั้งหมดรวม 3 คน เพื่อมาขอรับทราบข้อเท็จจริงจากทีมจากโรงพยาบาล ทีมของโรงพยาบาลได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง (ระหว่างที่ทีมให้ข้อมูลญาติฝ่ายผู้ป่วยได้บันทึกเสียงด้วย) ทีมฯประเมินอาการผู้ป่วยเพื่อให้การดูแลโดยทีมได้นำนักกายภาพบำบัดไปด้วย แรกเริ่มผู้ป่วยรู้สึกตัวดี เดินเองได้ แขนขวาอ่อนแรงเล็กน้อย ประเมินกล้ามเนื้อ เท่ากับ Grade 4 พูดไม่ชัด หน้าตาสดชื่น อารมณ์ดี ให้ความร่วมมือกับนักกายภาพบำบัดในการบริหารร่างกาย ซึ่งขณะที่ทำกายภาพมี พ่อ (พ่อเลี้ยงคนที่ 3) มารับฟัง เพื่อจะช่วยเหลือผู้ป่วยได้ หลังจากการสนทนาเรียบร้อย (ญาติเข้าใจ) แต่มารดาต้องการให้ผู้อำนวยการขอโทษตนเองและผู้ป่วย ทีมฯของโรงพยาบาลรับทราบและจะแจ้งผู้อำนวยการ นักกายภาพได้ทำการนัดหมายผู้ป่วยไปโรงพยาบาลน้ำยืนวันที่ 15 ธันวาคม 2563 เพื่อทำกายภาพเพิ่มเติม อีกทั้งทีมฯได้แจ้งเรื่องสิทธิการรักษาของผู้ป่วยเนื่องจากยังเป็น UC ของ รพ.ตากสิน ทีมจะดำเนินการเปลี่ยนสิทธิให้เป็น UC ของ โรงพยาบาลน้ำยืน มารดาและผู้ป่วยรับทราบ ทีมยุติการใกล้เคียงเวลา 12:00น. ภาพประกอบดังนี้





วันที่ 15 ธันวาคม 2563 มารดา และ ผู้ป่วยมาตามนัด ผู้อำนวยการเข้าพบมารดาของผู้ป่วย พุดคุยให้กำลังใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ มารดาประทับใจ มารดาประทับใจ ฟังพอใจ เจ้าหน้าที่แจ้งเรื่องการเยี่ยมต่างๆตามระบบ มารดา เข้าใจ รับทราบ มอบเอกสารให้ทางโรงพยาบาล ลงนามในเอกสารต่างๆด้วยความเต็มใจ ผู้อำนวยการเข้าเยี่ยม ผู้ป่วยที่แผนกกายภาพฯ ให้กำลังใจ ผู้ป่วยมีกำลังใจ สีสหน้ายิ้มแย้ม เจ้าหน้าที่กายภาพดูแล และ นัดหมายการรักษาต่อไป



วันที่ 15 ธันวาคม 2563 มารดาของผู้ป่วยลบข้อความร้องเรียนใน Facebook ส่วนตัว

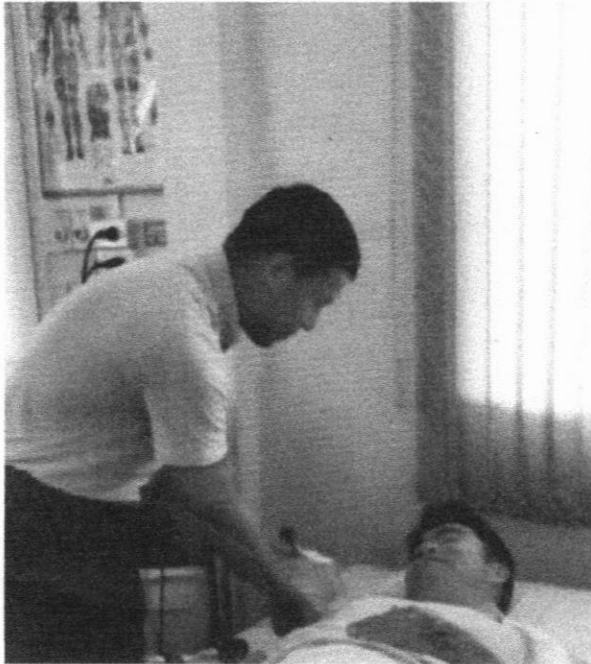
วันที่ 16 ธันวาคม 2563 ได้โพสต์ขอบคุณโรงพยาบาล ดังภาพ



Chayapha Khamsri รุ้สึกมีแรงผลักดัน

5 วัน · 3

สวัสดีค่ะพี่น้องเพื่อนๆที่มีพระคุณทั้งหลายต้องขอขอบคุณทุกๆคนมาเป็นที่นี้ด้วย
เนื่องด้วยในตอนนีเพชราเขาได้รับเกียรติจาก.ศ.อ.และทีมแพทย์ของโรงพยาบาล
นำยื่นเป็นอย่างดีและท่าน.ศ.อ.หมวกก็ได้แสดงความเสียใจและขอโทษกับเหตุ
การดูแลคนไข้ที่ผิดพลาดและไม่ใส่ใจของแพทย์และพยาบาลในวันนั้นด้วย
ดังนั้นท่านจึงขอรับผิดชอบและจะช่วยขอชดเชยเยียวยาดูแลผู้ป่วยตลอดไป
จนกว่าจะหายเป็นปกติซึ่งเรื่องนี้ถ้าไม่มีพี่น้องเพื่อนๆทั้งหลายช่วยคงจะไม่มีวัน
นี้.จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยกรุณาเราแมลูกขอให้สิ่งดีดีสิทธิ์ทั้งหลาย
ในสากลโลกจงดลบันดาลให้ท่านทั้งหลายจงมีแต่ความสุขความเจริญ
ด้วย.เทอญ. ๕๕๕๕๕๕๕



(นางผกา ดาว พรหมสุรีย์)

คณะกรรมการใกล้เคียง

(นางละอองศรี มั่งมี)

คณะกรรมการใกล้เคียง

(นายชัยวัฒน์ ดาราสิทธิธรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล