


สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำเดือนตุลาคม 2563
โรงพยาบาลซ่งชัย อำเภอสองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

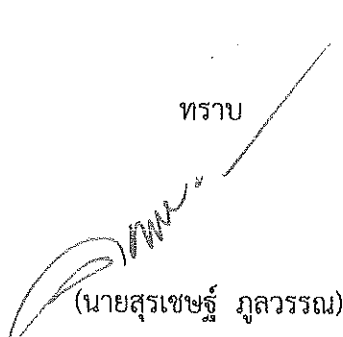
ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	การยุติเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
1	สอบถามเรื่องสิทธิการรักษา ที่ไม่ตรงตามที่อยู่จริง และการมารับบริการก่อนสิทธิมีการเปลี่ยนแปลง	3	ในระยะเวลาที่ร้องเรียน	- อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบเรื่องการเปลี่ยนสิทธิการรักษา - ผู้ป่วยและญาติรับทราบ

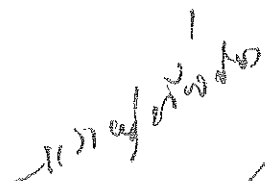
ผู้รายงาน.....

(นางสาวศิริพรรณ ปัตตติ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

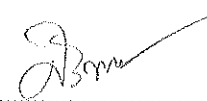
ทราบ


(นายสุรเชษฐ์ ภูลวรรณ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลซ่งชัย


นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลซ่งชัย

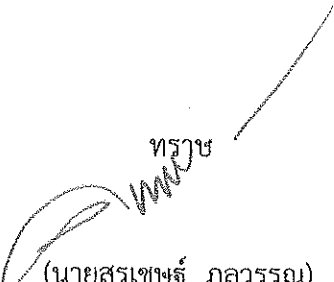
สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2563
โรงพยาบาลห้องชัย อำเภอลำลูกกา จังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	การยุติเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาการรอคอยเข้าพบแพทย์นานเกินไป (คนไข้มารับบริการรักษาต่อเนื่องด้วยโรคประจำตัวเบาหวาน ความดันโลหิตสูง มาตั้งเวลาประมาณ 06.00 น. งดนั่งรออาหารมาเพื่อตรวจเลือดตามนัด รอเข้าพบแพทย์จนถึงเวลา 12.00 น. ยังไม่ได้เข้าพบแพทย์)	2	ภายใน 3 วัน	- ประชุมทีมผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องและหาสาเหตุการร้องเรียน พร้อมหาแนวทางร่วมกัน ให้การให้บริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจ - ประชาสัมพันธ์ผู้ป่วยและญาติเรื่องแนวทางการให้บริการ
2	ไม่ทราบขั้นตอนการขอหนังสือส่งตัวผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ไม่อธิบายแนวทางการขอหนังสือส่งตัว เกิดความไม่พอใจในบริการ	1	ภายใน 1 วัน	- ประชุมทีมผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องและหาสาเหตุการร้องเรียน พร้อมหาแนวทางร่วมกัน ให้การให้บริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจ - ประชาสัมพันธ์ผู้ป่วยและญาติเรื่องแนวทางการให้บริการ

ผู้รายงาน..... 

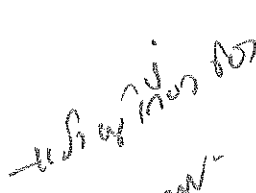
(นางสาวศิริพรรณ ปัตตุดิ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ


ทรวง
พร
(นายสุรเชษฐ์ ภูถาวรรม)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้องชัย


ทรวง
พร
(นายสุรเชษฐ์ ภูถาวรรม)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองสูง

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ประจำเดือนมกราคม 2564

โรงพยาบาลช้องชัย อำเภอช้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	การยุติเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
1	ได้รับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 50(5) จังหวัดกาฬสินธุ์ กรณี เด็กหญิงชุตินา นาสำแดง ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ (วันที่ 10 ธ.ค. 63 ผู้ป่วยได้รับอุบัติเหตุจากการเล่นสไลเดอร์ที่ตลาดนัดในหมู่บ้าน ญาตินำส่ง รพ.ช้องชัย แพทย์ตรวจดูอาการแล้วให้ยากลับไปทานต่อที่บ้าน แต่อาการยังไม่ดีขึ้น ญาติจึงได้พาผู้ป่วยไปรับบริการ รพ.กมลาไสย แพทย์ตรวจพบกระดูกแตกหัก จึงทำการรักษาให้)	1	ภายใน 30 วัน	- โรงพยาบาลช้องชัย ได้จัดประชุมเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (ตามเอกสารแนบ) - ส่งสรุปผลการดำเนินให้ สสจ. เพื่อพิจารณาชดเชยค่าเสียหาย ตามแนวทาง ม. 41 แล้ว - วันที่ 24 ก.พ. 64 คณะกรรมการพิจารณา ม.41 ระดับจังหวัดได้พิจารณาชดเชยความเสียหายแล้ว เป็นจำนวนเงิน 70,000 บาท จ่ายโดยกองทุน สปสช. ในงบเหมาจ่ายรายหัวผู้ป่วยนอก

ผู้รายงาน.....

(นางสาวศิริพรรณ ปัตตติ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ

(นายสุรเชษฐ์ ภูสุวรรณ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลช้องชัย

บันทึกข้อมูลการทำ Root cause analysis (RCA)

หน่วยงาน โรงพยาบาลชื่องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ วันที่ 27 มกราคม 2564

เรื่อง ความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ความรุนแรงระดับ E F G H I
 3 4

ตอนที่ 1 การเตรียมข้อมูลเพื่อทำ RCA

1. ส่งใบรายงานอุบัติการณ์ไปที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ส่งแล้ว วันที่ 27 มกราคม 2564 ยังไม่ส่ง

2. บรรยายสรุป

2.1 เกิดอะไรขึ้น : ผู้ป่วยชื่อเด็กหญิงชุตินา นาสำแดง อายุ 7 ปี HN 22724

visit โรงพยาบาลชื่องชัย นำส่งโดยกู้ชีพ วันที่ 10 ธันวาคม 2563 เวลา 19.03 น. ด้วย

19.05 น. พยาบาลซักประวัติ + รายงานแพทย์ 1 ชั่วโมงก่อนมา เล่นสไลเดอร์ เพื่อนล้มทับขา ปวดขาขวามีรอยบวมแดง ไม่มีแผล ไม่มีไข้ แรกเริ่มผู้ป่วย รู้สึกตัวดี บ่นปวดเป็นพักๆ ญาติให้ประวัติ ปฏิเสธโรคประจำตัว ปฏิเสธแพ้ยา ปฏิเสธการผ่าตัด น้ำหนัก 19 กิโลกรัม วัดสัญญาณชีพ T 37 c RR 22 ครั้ง/min HR 100 /min

19.08 น. แพทย์มาดูอาการและตรวจร่างกายผู้ป่วยตรวจ พบว่ามีอาการบาดเจ็บบริเวณปลายขาขวา ไม่มีผิดรูป มีรอยฟกช้ำที่บริเวณหน้าแข้งขวา ไม่มีบาดแผลเปิด คลำไม่พบรอยหักนูนแพทย์ลงข้อมูลวินิจฉัย มีการฟกช้ำของเนื้อเยื่อเกี่ยวพันปลายขาขวา (Contusion of left lower leg) รักษาให้ยา ให้คำแนะนำ และไม่ได้นัดติดตามอาการ

19.20 น. พยาบาลให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย อาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ พร้อมทั้งขั้นตอนการรับยา

23 ธันวาคม 2563 ญาติผู้ป่วยมาพบแพทย์โรงพยาบาลชื่องชัย มาขอใบรับรองแพทย์ ขอรับใบส่งตัวเพื่อไปรักษาตัวโรงพยาบาล กมลาไสย

*** 18 มกราคม 2563 ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41) เนื่องจากผู้ป่วยรับประทายยาตามคำแนะนำ ยาหมดอาการไม่ดีขึ้น ขาขวาวบวมมากขึ้น มารดาจึงพาไปพบแพทย์เฉพาะทางด้านกระดูกที่คลินิกในอำเภอกมลาไสย ในวันที่ 20 ธันวาคม 2563 แพทย์ส่งไป X-Ray ที่ โรงพยาบาลกมลาไสย พบกระดูกแตกหัก (Fracture of Right shaft of tibia) On Long Leg Slab Right Leg) รักษาและให้ใบนัดติดตามอาการ พบแพทย์ ศัลยกรรมกระดูกในวันที่ 24 ธันวาคม 2563

24 ธันวาคม 2563 ผู้ป่วยไปพบแพทย์ศัลยกรรมกระดูกตามนัดที่โรงพยาบาลกมลาไสย แพทย์วินิจฉัย Close Fracture Both Bone Right Leg and Fibromyalgia On Long Leg Slab Right Leg ต่อ ให้ยา Paracetamol syrup 2 prn for fever q 4-6 hr, Chlorpheniramine syrup 1 ซ้อนชา x3 pc oral นัดF/U วันที่ 7 มกราคม 2564 พร้อม Film Right Leg (AP/Lat) ครั้งที่ 2

7 มกราคม 2564 ผู้ป่วยไปพบแพทย์ศัลยกรรมกระดูกตามนัดที่โรงพยาบาลกมลาไสย Film Right Leg (AP/Lat) ผล Close Fracture Right tibia shaft On Long Leg Slab Right Leg ต่อ และให้ยา Paracetamol syrup 2 prs for fever q 4-6 hr, Chlorpheniramine syrup 1 ซ้อนชาx3 pc oral รับประทานต่อที่บ้าน แนะนำให้ไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลชื่องชัย

25 มกราคม 2564 ผู้ป่วยมา off Slab ที่รพ.ชื่องชัย

2.2 เหตุเกิดที่ – โรงพยาบาลห้องชัย

3. วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

- แพทย์ พยาบาล เภสัช ชันสูตร เอกซเรย์ กายภาพ
 แพทย์แผนไทย บริหารงานทั่วไป

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- เวชระเบียน case HN 22724
- ใบ Refer วันที่ 23 มกราคม 2563 HN 22724

ตอนที่ 2 นัดสมาชิกที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมทำ RCA วันที่ 27 มกราคม 2564 เวลา 14.00 น.

- | | | |
|-------------------------|---------------|-------------------------------|
| 1. แพทย์หญิงจิรารวรรณ | กิติจันทร์ | นายแพทย์ปฏิบัติการ |
| 2. แพทย์หญิงกุลธิดา | กุลบุตร | นายแพทย์ปฏิบัติการ |
| 3. นางวรวรรณ | ภูทะวัง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ |
| 4. นางราตรี | พันทะชุม | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ |
| 5. นางสาวจิตตวดี | กมลพุทธ | เภสัชกรชำนาญการ |
| 6. นางสุพัตรา | ไพรัตน์ | จพ.รังสีการแพทย์ชำนาญาน |
| 7. นางฐิติรัตน์ | พิมพ์รส | นักกายภาพบำบัดชำนาญการ |
| 8. นางกัญธีรณี | วิชาผง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 9. นางสาวขวัญชนก | กฤษณะรงค์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 10. นางสาววิภาวดี | จักรนารายณ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 11. นางสาววรรดา | เครือวรรณ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 12. นางสาวศิริพรรณ | ปัตตุดี | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ |
| 13. นางสาวโสภิตา | พลเรือง | นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ |
| 14. นางสาวณิรนุช | นามหาไชย | แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ |
| 15. ทันตแพทย์หญิงมาริสา | ศรีอนุวัตวงศ์ | ทันตแพทย์ปฏิบัติการ |
| 16. นางสาวสุดาพร | ไชยชาติ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 17. นางปิยาณี | สุวรรณ | จพ.การเงินชำนาญาน |

ตอนที่ 3 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (โรงพยาบาลห้องชัย)

1.story & timeline โรคอะไร? เป็นประเด็น ความเสี่ยงอะไร? ช่วงเวลาใด?	2. Potential Change ขั้นต้นสำคัญ กระบวนการดูแล กระบวนการแทน?	3. Listen to voice of staff ต้องการความช่วยเหลือและ สิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง? สิ่งที่ช่วยตัดสินใจขณะนั้นคืออะไร?	4. Swiss Cheese การเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยง กับระบบงานอะไรบ้าง?	5.Creative Solution ออกแบบระบบงานใหม่/ควบคุม กระบวนการ/ประเมินผลอย่างไร?
<p>พบทวนข้อมูลการ รักษาพยาบาลกรณีได้รับ ความเสียหายจากการ รักษาพยาบาลจากหน่วย รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น มาตรา 41</p>	<p>1.ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ป่วย - การเข้าถึงหน่วยบริการอย่างรวดเร็ว มีอาการเจ็บป่วย 1 ชั่วโมงนำส่งโดย กู่ชีพ ให้ประวัติเริ่มเจ็บป่วยจาก อุบัติเหตุเล่นสไลเดอร์ มีอาการปวด บวมขาขวา รู้สึกตัวดี</p> <p>2.ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงาน วันที่ 10 ธันวาคม 2563 เวรบ่าย เวลา (19.03 น.) 2.1 ด้านการพยาบาล ประเมินแรกรับที่ ER - มาด้วยแม่อุ้ม + รถเข็นนั่ง วัดสัญญาณชีพ BT 37 c , RR 22 ครั้ง/min HR 100 /min รู้สึกตัวดี</p>	<p>- ผู้ป่วยเข้ารับบริการเนื่องจากต้องการ บรรเทาอาการปวดบวม</p> <p>- ผู้ป่วยมีอาการปวดขณะนั่งรอซีกประจำวัน และให้นั่งรอแพทย์ตรวจพร้อมทั้งอธิบาย ญาติทราบ</p> <p>- ขณะรายงานแพทย์ แพทย์กำลังตรวจ รักษาผู้ป่วยชายอายุ 85 ปี มาด้วยหายใจเหนื่อย หอบ RR 34 /min Dx. COPD กำลังนอนสังเกตอาการ ในห้อง ฉุกเฉิน</p>	<p>- NSO - PCT - MSO</p>	<p>-จัดทำ/ทบทวนแนวทางการ (เอกสารแนบ 1) ประเมินและ บันทึกระดับความเจ็บปวด ผู้ป่วย ประเมินระดับความเจ็บปวด ผู้ป่วย แรกรับทุกราย บันทึกในแบบ ประเมินแรกกับ ผู้ป่วย</p>

<p>1.story & timeline โรคอะไร? เป็นประเด็น ความเสียหายอะไร? ช่วงเวลาใด?</p>	<p>2. Potential Change ขั้นตอนสำคัญ กระบวนการดูแล กระบวนการไหน?</p> <p>2.1 ด้านการพยาบาล (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ซักประวัติ 1 ชั่วโมงก่อนมา เล่นสไลเดอร์ เพื่อนเล่นที่ขา ปวดขา ขาไม่มีรอยบวมแดง ไม่มีแผล ไม่มีไข้ ญาติแจ้ง ปฏิเสธประวัติการเจ็บป่วยใน อดีตและโรคประจำตัว ปฏิเสธแพ้ยา ปฏิเสธแพ้อาหาร ปฏิเสธการผ่าตัด - รายงานแพทย์ แพทย์มาทำการตรวจ รักษาทันที ระยะเวลาการพบแพทย์ไม่ นาน - การประเมินและบันทึกระดับความ เจ็บปวด ไม่ครอบคลุม - บันทึกเวชระเบียนไม่สมบูรณ์ 	<p>3. Listen to voice of staff ต้องการความช่วยเหลือและ สิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง? สิ่งที่ช่วยตัดสินใจขณะนั้นคืออะไร?</p> <ul style="list-style-type: none"> - แพทย์รับทราบรายงานจากพยาบาล หัวหน้าเวร - หลังจากแพทย์ตรวจรักษาเสร็จก็ได้ให้ คำแนะนำในการปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน และแนะนำขั้นตอนการไปรับยา 	<p>4. Swiss Cheese การเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยง กับระบบงานอะไรบ้าง?</p> <ul style="list-style-type: none"> - NSO - PCT - MSO 	<p>5.Creative Solution ออกแบบระบบงานใหม่/ควบคุม กระบวนการ/ประเมินผลอย่างไร?</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำใบสังเกตอาการกรณีผู้ป่วย อุบัติเหตุ (เอกสารแนบ 2) - กำกับ ติดตาม โดยหัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน
---	--	--	---	--

<p>1. story & timeline โรคอะไร? เป็นประเด็น ความเสี่ยงอะไร? ช่วงเวลาใด?</p>	<p>2. Potential Change ขั้นตอนสำคัญ กระบวนการ ดูแลกระบวนการไหน?</p> <p>2.2 ด้านแพทย์ - แพทย์ตรวจรักษาทันที หลังจากได้รับรายงานจาก หัวหน้าเวรเป็นการตรวจ ร่างกายอย่างเดียวไม่ได้ตรวจ โดยเครื่องมือพิเศษ</p>	<p>3. Listen to voice of staff ต้องการความช่วยเหลือและ สิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง? สิ่งที่ช่วยตัดสินใจขณะนั้นคืออะไร?</p> <p>- แพทย์ได้มาตรวจดูอาการ ขณะนั้น ผู้ป่วยนั่ง บนรถเข็น จากการซักประวัติ พบว่า อาการ บาดเจ็บบริเวณปลายขาขวาของผู้ป่วยเกิด จากการเล่นสไลเดอร์กับเพื่อน แล้วเพื่อน ลงมาทับขาขวา จึงทำการตรวจร่างกาย พบว่า ขาขวาไม่มีผิดรูป มีรอยฟกช้ำที่ บริเวณหน้าแข้งขวา ไม่มีบาดแผลเปิด คลำไม่ พบรอยหักมุมไม่สลับกันของกระดูกหน้าแข้ง ขวาส่วนปลายจากรอยโรค ปลายเท้าขวาไม่ ซีด capillary refill < 2 sec มีอาการปวด บริเวณรอยช้ำ ลองกดรอยช้ำบริเวณที่ปวดแล้ว ประเมิน Pain score ในเด็ก โดยใช้ Facial rating score ได้ปวดปานกลางพอทนได้ (hurt little more) เทียบเท่า pain score 3-4/10 จากนั้นได้ให้ผู้ป่วยลงยืนลงน้ำหนัก ด้วยเท้าทั้งสองข้าง ข้างทั้งสองข้างยาวเท่ากัน</p>	<p>4. Swiss Cheese การเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยงกับระบบงาน อะไรบ้าง?</p>	<p>5. Creative Solution ออกแบบระบบงานใหม่/ควบคุม กระบวนการ/ประเมินผลอย่างไร?</p> <p>- ทบทวนแนวทางการประเมิน/ประเมินซ้ำ และระบบขอคำปรึกษาจากผู้ชำนาญกว่าใน กรณีอุบัติเหตุในผู้ป่วยเด็กทุกกรยา **กระบวนการประเมินอาการบาดเจ็บจาก อุบัติเหตุในเด็ก ซึ่งแตกต่างจากผู้ใหญ่ โดยเฉพาะ อาการแสดงว่าน่าสงสัยจะมี กระดูกหัก เนื่องจากในเด็กจะต้องคำนึงถึง โครงสร้างของกระดูกที่แตกต่างจากผู้ใหญ่ ที่กระดูกบางส่วนจะไม่มีการ ossification เป็นกระดูกแข็ง และมีเยื่อหุ้มกระดูก หรือ periosteum ที่หนาและแข็งแรงกว่าผู้ใหญ่ ดังนั้น ตามหลักการรักษากระดูกหัก (6R) 1. Recognition 2. Reduction 3. Retention 4. Rehabilitation 5. Reconstruction 6. Refer</p>
---	--	--	---	--

<p>1.story & timeline โรคอะไร? เป็น ประเด็นความเสี่ยง อะไร? ช่วงเวลาใด?</p>	<p>2. Potential Change ขั้นตอนสำคัญ กระบวนการ ดูแลกระบวนการไหน?</p> <p>2.2 ต้านแพทย์ (ต่อ) - แพทย์ตรวจรักษาทันที ขณะได้รับรายงานจาก หัวหน้าเวร - ไม่ได้ทวนสอบความรู้ ความเข้าใจของญาติก่อน กลับบ้าน</p>	<p>3. Listen to voice of staff ต้องการ</p> <p>ความช่วยเหลือและ สิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง? สิ่งที่ช่วยตัดสินใจขณะนั้นคืออะไร?</p> <p>ไม่มี limb length discrepancy ยังสามารถ ยืนลงน้ำหนักขาข้างขวาได้ ขั้นตอนการตรวจ ประเมินและตรวจร่างกาย ดังกล่าวสามารถ ตรวจได้ครบถ้วนภายในเวลา ประมาณ 5 - 6 นาที่ เมื่อพิจารณาจากกลไกการบาดเจ็บที่เป็น low energy trauma และผลจากการตรวจ ร่างกาย จึงวินิจฉัยเบื้องต้น การฟกช้ำของ เนื้อเยื่อเกี่ยวพันปลายขาขวา (Contusion of left lower leg) ได้ให้การรักษตามอาการ ด้วยการให้ยาบรรเทาอาการปวด ด้วยยา NSAID - para 325 1xprn - ibuprofen 400 mg ½ tab x 3 pc (mild to moderate pain) และก่อนจำหน่ายกลับบ้านได้ ให้คำแนะนำใน การปฏิบัติตัวเบื้องต้น ตามหลักการ RICE นอก ยกขาสูง ประคบเย็นในช่วง 2-3 วันแรก หาก อาการไม่ดีขึ้น ให้โรงพยาบาลอีกครั้ง</p>	<p>4. Swiss Cheese การเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยง กับระบบงานอะไรบ้าง ?</p>	<p>5.Creative Solution ออกแบบระบบงานใหม่/ควบคุม กระบวนการ/ประเมินผลอย่างไร?</p> <p>ต้องเพิ่มความระวังในการ regcognition โดยเฉพาะในเคสเด็ก การตรวจวินิจฉัยให้ได้ ว่ามีกระดูกหักหรือข้อเคลื่อนหรือไม่นั้น ควรจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ ในเด็กอายุต่ำ กว่า 10 ปีทุกราย ต้องมีการยืนยันการตรวจ ร่างกายด้วยการเอ็กซเรย์ทุกครั้ง โดยเฉพาะ ตำแหน่งของกระดูกคู่ เช่น Tibia-fibula, forearm เพราะถ้ามีกระดูกหักอื่นเดี่ยว ใน กระดูกคู่ ผู้ป่วยจะยังยกแขนและขาได้ปกติ เนื่องจากมีกระดูกอีกอันเป็น splint ตามไว้อยู่ และในการรักษาเบื้องต้น ควรมี การรักษาโดยการตามให้ตำแหน่งที่สงสัยนั้น ให้อยู่นิ่ง ด้วยการทำตรึงกระดูกตามความ เหมาะสมทุกครั้ง และนัดติดตามอาการ เสมอ - กำกับ ติดตาม โดยองค์กรแพทย์</p>
---	--	--	--	---

<p>1. story & timeline โรคอะไร? เป็น ประเด็นความเสี่ยง อะไร? ช่วงเวลาใด?</p>	<p>2. Potential Change ขั้นตอนสำคัญ กระบวนการดูแล กระบวนการไหน?</p> <p>- ไม่สามารถดูบันทึกการปฏิบัติงาน ย้อนหลังได้จากกล้องวงจรปิด</p> <p>วันที่ 23 ธันวาคม 2563 เวรเช้า 1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย/ญาติ - มาขอใบรับรองแพทย์และใบส่งตัว</p> <p>2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงาน 2.1 จุดคัดกรองให้บัตรคิวใน Refer ไม่ต้องรอตรวจ และแบบคิวตรวจทั่วไป ขอใบรับรองแพทย์ ตามแนวทางของ OPD</p>	<p>3. Listen to voice of staff ต้องการความช่วยเหลือและ สิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง? สิ่งที่ช่วยตัดสินใจขณะนั้นคืออะไร?</p> <p>- ญาติแจ้งมาขอใบรับรองแพทย์ และ นำไปนัดจาก รพ. กมลไสย ยื่นจุดคัด กรองเพื่อขอใบส่งตัวไปตามนัด แต่ ไม่ได้พาคนไข้มาด้วย</p> <p>- ตัดบัตรคิวให้คิวขอใบส่งตัว **แนวทางในการขอใบส่งตัว ถ้ามีใบนัด จะส่งไปที่จุดส่งต่อเพื่อออกใบนัด ไม่ต้องพบแพทย์</p>	<p>4. Swiss Cheese การเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยงกับระบบงาน อะไรบ้าง ?</p> <p>- IM</p> <p>- NSO</p> <p>- PCT</p>	<p>5. Creative Solution ออกแบบระบบงานใหม่/ควบคุม กระบวนการ/ประเมินผลอย่างไร?</p> <p>- พัฒนาระบบกล้องวงจรปิดให้ สามารถที่จัดเก็บข้อมูลได้มากขึ้น (ปัจจุบันบันทึกได้ 9 วันควรเพิ่ม เป็น 1 เดือนหรือมากกว่า)</p> <p>- ทบทวนแนวทางการขอใบรับรอง แพทย์/ใบส่งต่อ (เอกสารแนบ 3) - กรณียกใบส่งต่อจาก OPD ที่ไม่ มีใบนัด ให้ถ่ายเอกสารใบส่งตัวและ ติดไว้ที่เวรระเบียบผู้ป่วยทุกราย - กำกับ ติดตาม โดยหัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน</p>
--	--	--	--	---

<p>1.story & timeline โรคอะไร? เป็นประเด็น ความเสียหายอะไร? ช่วงเวลาใด?</p>	<p>2. Potential Change ขั้นตอนสำคัญ กระบวนการ ดูแลกระบวนการไหน?</p>	<p>3. Listen to voice of staff ต้องการความช่วยเหลือและ สิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง? สิ่งที่ช่วยตัดสินใจขณะนั้นคืออะไร?</p>	<p>4. Swiss Cheese การเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยง กับระบบงานอะไรบ้าง?</p>	<p>5.Creative Solution ออกแบบระบบงานใหม่/ ควบคุมกระบวนการ/ ประเมินผลอย่างไร?</p>
<p>2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงาน (ต่อ) 2.2 พยาบาล - ศูนย์ Refer - พยาบาลซีกประสาท กระบวนการขอใบรับรองแพทย์ ส่งพบแพทย์คนเดิม แต่การ บันทึกเวชระเบียนไม่สมบูรณ์</p> <p>2.2 แพทย์ - ออกใบรับรองแพทย์ให้จาก ประวัติการรักษาคเดิม ไม่ได้ ตรวจคนไข้</p>	<p>- ออกใบ Refer ให้ตามใบนัด - จุดซีกประสาทขอใบรับรองแพทย์พยาบาลได้ ส่งพบแพทย์ผู้ตรวจคนเดิม แต่การซักประวัติ ไม่ครอบคลุม ไม่ลงรายละเอียดว่าขอ ใบรับรองแพทย์ไปทำอะไร เนื่องจากเป็น พยาบาลน้องใหม่ มาช่วยงานที่ OPD ยังไม่ ทราบขั้นตอนแนวทาง ทำให้ซักประวัติไม่ ครอบคลุม</p> <p>- มารดาของผู้ป่วยมาขอใบรับรองการ เจ็บป่วยเหตุย้อนหลัง ของวันที่ 10 ธันวาคม 2563 เพื่อนำไปเบิกประกันอุบัติเหตุที่ โรงเรียนทำให้เด็กนักเรียน ไม่ได้นำผู้ป่วย มาด้วย ได้เขียนยืนยันการวินิจฉัยตามเดิมใน เวชระเบียนที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ (10/12/63)</p>		<p>- ทบทวนการปฐมพยาบาล เจ้าหน้าที่ใหม่/เจ้าหน้าที่เวียน - กำกับ ติดตาม โดยหัวหน้า ฝ่าย/หัวหน้างาน</p>	

ตอนที่ 4 สรุปผลการการดำเนินงาน

ผู้ป่วยชื่อเด็กหญิงชุตินา นาสำแดง อายุ 7 ปี HN 22724 visit โรงพยาบาลฮ่องชัย นำส่งโดยกู้ชีพ วันที่ 10 ธันวาคม 2563 เวลา 19.03 น. ด้วย 1 ชั่วโมงก่อนมา เล่นสไลเดอร์ เพื่อนล้มทับขา ปวดขาขวา มีรอยบวมแดง ไม่มีแผล ไม่มีไข้ แรกรับผู้ป่วย รู้สึกตัวดี ปนปวดเป็นพักๆ ญาติให้ประวัติ ปฏิเสธโรคประจำตัว ปฏิเสธแพ้ ปฏิเสธการผ่าตัด รู้สึกตัวดี นั่งรถเข็นนั่ง วัดสัญญาณชีพ T 37 c RR 22 ครั้ง/min HR 100 /min แพทย์มาดูอาการและตรวจร่างกายผู้ป่วย พบว่า มีอาการบาดเจ็บบริเวณปลายขาขวา ไม่มีผิรูปร่าง มีรอยฟกช้ำที่บริเวณหน้าแข้งขวา ไม่มีบาดแผลเปิด คลำไม่พบรอยหักงอของกระดูก ไม่มีอาการฟกช้ำของเนื้อเยื่อเกี่ยวพันปลายขาขวา (Contusion of left lower leg) รักษาโดยให้ยา ให้คำแนะนำ และไม่ได้นัดติดตามอาการ ก่อนจำหน่าย พยาบาลได้ให้คำแนะนำ อาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ พร้อมทั้งขั้นตอนการรับยา จำหน่ายเวลา 19.20 น.

23 ธันวาคม 2563 ญาติผู้ป่วยมาพบแพทย์โรงพยาบาลฮ่องชัย มาขอใบรับรองแพทย์ ขอรับใบส่งตัว เพื่อไปรักษาตัวโรงพยาบาลกมลาไสย โดยได้พบแพทย์คนเดิม

*** 18 มกราคม 2563 มารดาของผู้ป่วยยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41) ดังนี้ มารดาของผู้ป่วยแจ้งว่าหลังจากผู้ป่วยรับประทานยาตามคำแนะนำ จนหายหมดอาการไม่ดีขึ้น ขาขวาปวดบวมมากขึ้น มารดาจึงพาไปพบแพทย์เฉพาะทางด้านกระดูกที่คลินิกในอำเภอกมลาไสย ในวันที่ 20 ธันวาคม 2563 แพทย์ส่งไป X-Ray ที่ โรงพยาบาลกมลาไสย พบกระดูกแตก หัก (Fracture of Right shaft of tibia) On Long Leg Slab Right Leg และนัด F/U พบแพทย์ศัลยกรรมกระดูกในวันที่ 24 ธันวาคม 2563 และในวันที่ 23 ธันวาคม 2563 มารดาผู้ป่วย จึงมาขอใบรับรองแพทย์เจ็บป่วยที่ โรงพยาบาลฮ่องชัย เพื่อไปรับเงินประกันอุบัติเหตุที่โรงเรียนและขอใบ Refer เพื่อไป F/U ที่โรงพยาบาลกมลาไสย

วันที่ 24 ธันวาคม 2563 ผู้ป่วยจึงไปพบแพทย์ศัลยกรรมกระดูก ตามนัดที่ โรงพยาบาลกมลาไสย แพทย์วินิจฉัย Close Fracture Both Bone Right Leg and Fibromyalgia ให้ On Long Leg Slab Right Leg ต่อ และให้ยา Paracetamol syrup 2 prn for fever q 4-6 hr, Chlorpheniramine syrup 1 ช้อนชา x3 pc oral นัดF/U อีกครั้ง วันที่ 7 มกราคม 2564 พร้อม Film Right Leg (AP/Lat) ครั้งที่ 2

วันที่ 7 มกราคม 2564 ผู้ป่วยไปพบแพทย์ศัลยกรรมกระดูกตามนัดที่ โรงพยาบาลกมลาไสย Film Right Leg (AP/Lat) ผล Close Fracture Right tibia shaft ให้ On Long Leg Slab Right Leg ต่อ ให้ยา Paracetamol syrup 2 prs for fever q 4-6 hr, Chlorpheniramine syrup 1 ช้อนชา x3 pc oral รับประทานยาต่อที่บ้าน และแนะนำให้ไปรักษาต่อที่รพ.ฮ่องชัย

วันที่ 25 มกราคม 2564 ผู้ป่วยมา off Slab ที่โรงพยาบาลฮ่องชัย