

สรุปผลการนิเทศทางการพยาบาล :ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

จากการเยี่ยมชมของผู้ตรวจการนอกราชการ เดือน พฤษภาคม 2558

วันที่	ประเด็น	ข้อมูลที่ได้จากการนิเทศ	ปัญหา/คำแนะนำ
6-11 พ.ค.58	ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. หอผู้ป่วยจะมีFlow ของService Recovery Processตั้งไว้บริเวณเคาน์เตอร์หรืออยู่ในแฟ้ม 2. พยาบาลอาวุโสจะเข้าใจ อธิบายขั้นตอนได้ 3. พยาบาลรุ่นน้องทราบว่าเมื่อเกิดเหตุจะต้องมาปรึกษาพี่ 4. เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะแจ้งหัวหน้าเวร และแจ้งหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อไป 5. การป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ จะเน้นการสื่อสาร ให้ข้อมูลผู้ป่วย และญาติเป็นระยะ อย่างสม่ำเสมอ และให้ญาติโทรติดตามอาการได้เป็นระยะ 	<p>1. พยาบาลไม่คุ้นเคยกับคำว่าService Recovery Process แต่หากถามภาษาไทย จะเข้าใจ และตอบได้</p> <p><u>เสนอแนะ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เห็นควรรวบรวมคำที่เป็นภาษาอังกฤษ และใช้บ่อยๆ เผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วถึง 2. บรรจุเป็นเรื่องที่พยาบาลต้องทราบ
11-17 พ.ค.	จะทำอย่างไร ถ้าผู้ใช้บริการไม่พอใจ บ่น และถามคำถามที่คุณไม่รู้คำตอบ หรือถ้าต้องปฏิเสธคำขอของผู้ใช้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ พุดระบายความรู้สึก เพื่อรับฟังและรับทราบปัญหาอย่างตั้งใจ 2. ไม่ได้เถียงและรับฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจและเห็นใจ 3. บอกทางออก และตอบคำถามที่สามารถตอบได้ ให้ผู้รับบริการทราบ คำตอบไหนตอบไม่ได้ จะไปหาคำตอบให้ 4. หากน้องพยาบาลเป็นผู้เจอคำถาม หากไม่สามารถตอบคำถาม และแก้ปัญหาได้ จะปรึกษาพี่หัวหน้าเวร หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการพยาบาล ตามลำดับ 5. หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับโรค การรักษา จะรายงานแพทย์ เพื่อให้ข้อมูล 	<p>การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของพยาบาลที่เข้ามาช่วยอธิบายข้อมูล ซึ่งเป็นขณะที่ผู้ป่วยหรือญาติกำลังทำความเข้าใจกับพยาบาลคนแรกเมื่ออธิบายแล้วถามญาติว่าเข้าใจหรือเปล่านั้น ทำให้ญาติรู้สึกจุกอก พุดไม่ออก ต้องรอรเวลา มีสีหน้างงๆ</p> <p><u>เสนอแนะ</u></p> <p>การเข้าร่วมเหตุการณ์ของพยาบาลโดยไม่ได้ตั้งใจ จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้นได้</p> <p>ดังนั้นจะต้องประเมิน สถานการณ์ก่อนว่าเกิดอะไรขึ้น สาเหตุจากอะไร การตอบสนองของญาติขณะนั้นเป็นอย่างไร และควบคุมลักษณะท่าที การพูด ที่ไม่ทำให้ผู้ป่วยและญาติรู้สึกว่</p>

วันที่	ประเด็น	ข้อมูลที่ได้จากการนิเทศ	ปัญหา/คำแนะนำ
		<p>เพิ่มเติม</p> <p>6.สังเกตความรู้สึกย้อนกลับ สีหน้าจากญาติ หลังการให้ข้อมูลและส่ง เวอร์ต่อ</p> <p>7.กรณีที่ต้องปฏิเสธคำขอ จะชี้แจงให้เข้าใจเหตุผล ข้อจำกัดที่ต้อง ปฏิเสธการร้องขอ</p>	<p>เขาเป็นผู้ไม่เข้าใจ หรือเกิดความรู้สึกอายขึ้น โดยใช้คำถาม ปลายเปิด เช่นต้องการข้อมูลเรื่องอะไรเพิ่มไม่คะ</p>
19-25 พ.ค.58	<p>จะทำอย่างไร หาก ผู้ใช้บริการ หมดความ อดทน และแสดงอารมณ์ รุนแรง</p>	<p>1.เข้าไปพูดคุย สอบถามถึงปัญหา ข้อข้องใจ และแสดงความเห็นใจให้ ความสนใจ แสดงการยอมรับ เข้าใจปัญหา และขอโทษ</p> <p>2.รับฟังผู้รับบริการจนผู้รับบริการสงบลง จึงเริ่มอธิบาย ชี้แจงให้ ผู้รับบริการเข้าใจ และดำเนินการให้ผู้รับบริการทันที</p> <p>3.หลีกเลี่ยงการปะทะการเผชิญหน้า หากก่อให้เกิดความรุนแรงมาก ขึ้นไม่ได้เถียง</p> <p>4.ประเมินสถานการณ์ หากตนเองไม่สามารถจัดการได้หรือไม่พร้อม จะรายงาน หัวหน้าเวร หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าไปเจรจาไกล่เกลี่ย</p> <p>5.หากเป็นเรื่องการรักษาจะเชิญแพทย์มาคุย</p> <p>6.หากญาติหรือผู้ป่วยมีพฤติกรรมคุกคาม จะแจ้ง รพก. และกันผู้อื่น ออกจากเหตุการณ์</p> <p>7.หากผู้ใช้บริการแสดงความไม่พอใจบุคคลใด บุคคลหนึ่ง จะจัดผู้อื่น เข้าไปดูแลแทน จนกว่าเหตุการณ์จะสงบ</p>	

วันที่	ประเด็น	ข้อมูลที่ได้จากการนิเทศ	ปัญหา/คำแนะนำ
26พค.-2 มิย. 58	จะทำอย่างไร หากการให้บริการเกิดความผิดพลาด และเกิดปัญหาคับกับผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. กล่าวขอโทษ แสดงความเสียใจ/ประเมินผลจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาคับที่/ประเมินความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก/. แจ้งญาติ และผู้ป่วย/ให้ข้อมูล ตามความเป็นจริง/ 2. ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัย/กรณีปัญหาไม่รุนแรง จะแก้ไขเบื้องต้นก่อน โดยสอบถามผู้รับบริการว่า อยากให้ช่วยเหลืออะไร อย่างไร 3. หากผู้ป่วยและญาติไม่พอใจ จะรายงานผู้บังคับบัญชาในลำดับต่อไป/แจ้งหัวหน้าเวร หัวหน้าหอผู้ป่วย แพทย์ เพื่อหาแนวทางการแจ้งผู้ป่วย บางกรณีแพทย์เป็นผู้แจ้งเอง 4. หากไม่สามารถไกลเกลียดได้ จะแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรพ. ให้มาช่วยคุย 5. ทิมทบทวนทันทีในวันรุ่งขึ้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดอีก โดยผู้เกี่ยวข้องทุกคน 6. รายงานตามลำดับชั้น 	คำตอบที่ได้ อาจไม่เป็นไปตามลำดับชั้นตอน อาจขึ้นกับสถานการณ์ที่พยาบาลได้มีประสบการณ์จริง แต่ที่มักจะมีคือการกล่าวขอโทษ และแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นางณภัทร นวลศรี