

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2567

หน่วยงานที่ รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่น ยื่น	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการ เบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของ กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
งานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	4/3/2024	20/3/2024	ขณะปฏิบัติงาน	มีผู้รับบริการมาตรวจสุขภาพเพื่อ ไปทำฮัจย์ ซึ่งผู้มารับบริการ เดิน มาที่จุดซักประวัติเลยโดยไม่ผ่าน ห้องบัตรและจุดคัดกรอง เพราะ เจ้าหน้าที่อนามัยแจ้งว่าให้มาที่ จุดซักประวัติเลย และตนเองไม่ ทราบว่าต้องยื่นบัตรที่ห้องบัตร ก่อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการ รับบริการ	มีผู้รับบริการมาตรวจสุขภาพเพื่อ ไปทำฮัจย์ ซึ่งผู้มารับบริการ เดินมา ที่จุดซักประวัติเลยโดยไม่ผ่านห้อง บัตรและจุดคัดกรอง เพราะ เจ้าหน้าที่อนามัยแจ้งว่าให้มาที่จุด ซักประวัติเลย และตนเองไม่ทราบ ว่าต้องยื่นบัตรที่ห้องบัตรก่อน ทำให้ เกิดความล่าช้าในการรับบริการ	แจ้งห้องบัตรให้ รับทราบ และ ให้ส่งชื่อเพื่อ ตรวจสอบ ตรวจสุขภาพ	มอบหมายให้ ประชาสัมพันธ์ เดินให้คำแนะนำ ผู้มารับบริการ เรื่องขั้นตอนการ มารับบริการที่ โรงพยาบาล	งานการ พยาบาล ผู้ป่วยนอก	ปรับปรุงระบบการ ให้คำแนะนำขั้นตอน การมารับบริการของ โรงพยาบาล โดยจัด ให้คำแนะนำที่ ด้านหน้าบริเวณจุด คัดกรองและที่แผนก ผู้ป่วยนอก	20/3/2024	21/3/2024	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	19/2/2024	20/3/2024	ขณะปฏิบัติงาน	ใบสั่งยาปรีนไม่ออก คนไข้นั่งรอ เรียกชื่อเพื่อชั่งน้ำหนัก คนไข้รอ นานจึงบ่นว่าทำไมไม่เรียกชื่อ	ใบสั่งยาปรีนไม่ออก คนไข้นั่งรอ เรียกชื่อเพื่อชั่งน้ำหนัก คนไข้รอ นานจึงบ่นว่าทำไมไม่เรียกชื่อ	แจ้งห้องบัตร และแจ้ง IT เพื่อรีบแก้ไข ปัญหา	เสนอแนะให้ผู้ ปฏิบัติงาน ตรวจสอบ อุปกรณ์ให้มี ความพร้อมใช้ เสมอ	ห้องบัตร			ยื่นยันแล้ว เป็น อุบัติการณ์ ความเสี่ยง/ รอนแก้ไข	
งานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	20/2/2024	12/3/2024	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมารับบริการที่ OPD ผ่าน คัดกรอง ผู้ป่วยมานั่งสั๊กพักแล้ว ลุกขึ้นถามเจ้าหน้าที่ว่าทำไมยังไม่ เรียกชั่งน้ำหนัก ผู้ป่วยอื่นมาที่หลัง เรียกชื่อแล้ว ผู้ป่วยโวยวายเสียงดัง แสดงอาการไม่พอใจ เจ้าหน้าที่ OPD สอบถามผู้ป่วยว่าเมื่อก็ได้ ยื่นบัตรประชาชนที่ห้องบัตร หรือไม่ ผู้ป่วยบอกว่าไม่ได้ยื่น บัตรประชาชนที่ห้องบัตร จนท.จึง ได้โทรแจ้งห้องบัตรให้ส่งชื่อและป รีนใบสั่งยาให้ทันที (ผู้ป่วยบ่น พึมพำว่าเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งแล้วคนไข้ จะรู้ไหม ว่าต้องทำอะไรบ้าง)	ผู้ป่วยมารับบริการที่ OPD ผ่านคัด กรอง ผู้ป่วยมานั่งสั๊กพักแล้วลุกขึ้น ถามเจ้าหน้าที่ว่าทำไมยังไม่เรียกชั่ง น้ำหนัก ผู้ป่วยอื่นมาที่หลังเรียกชื่อ แล้ว ผู้ป่วยโวยวายเสียงดัง แสดง อาการไม่พอใจ เจ้าหน้าที่ OPD สอบถามผู้ป่วยว่าเมื่อก็ได้ยื่นบัตร ประชาชนที่ห้องบัตรหรือไม่ สรุป ผู้ป่วยไม่ได้ยื่นบัตรประชาชนที่ห้อง บัตร จึงโทรแจ้งห้องบัตรให้ส่งชื่อ และปรีนใบสั่งยาทันที (ผู้ป่วยบ่น พึมพำว่าเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งแล้วคนไข้ จะรู้ไหม ว่าต้องทำอะไรบ้าง)	โทรแจ้งห้อง บัตรให้ส่งชื่อ และปรีนใบสั่ง ยาทันที	มอบหมายให้ ประชาสัมพันธ์ ชี้แจงขั้นตอนการ มารับบริการของ โรงพยาบาล และ ให้ดูแลให้ คำแนะนำผู้มารับ บริการบริเวณ ด้านหน้า	งานการ พยาบาล ผู้ป่วยนอก	หน่วยงานได้ ปรับปรุงแนวท างการปฏิบัติงานของ ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การชี้แจงขั้นตอน การมารับบริการ การ เดินให้คำแนะนำผู้มา รับบริการด้านหน้า	12/3/2024	12/3/2024	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2567


หน่วยงานที่ รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่นยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการ เบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของ กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
งานการพยาบาล ผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและนิติเวช	ห้อง ER	21/1/2024	7/2/2024	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมาด้วยหายใจเหนื่อยหอบ มี mild retraction แพทย์ตรวจให้ Admit บิดาปฏิเสธนอนรพ. แพทย์และพยาบาลแนะนำการรักษาและความเสี่ยงเรื่องหอบ 5 ครั้ง บิดาก็ไม่ยอม Admit ให้เซ็นปฏิเสธการรักษา แนะนำซ้ำก็ปฏิเสธการรักษา บิดาสีหน้าไม่พอใจ พาลูกกลับบ้านทันทีไม่รอติดตามแก้หอบและไม่รอรับยา	บิดานำลูกมาซึ่งเป็นผู้ป่วยมาด้วยหายใจเหนื่อยหอบ ไอเสมหะขาว น้ำมูกใส ไม่มีไข้ คลื่นไส้ อาเจียน 2 ครั้งเป็นนม ที่ ER O2 sat=100% lung:wheezing both lung R=36/min หายใจเหนื่อยหอบ mild retraction ฟันยาให้ 2 ครั้ง แพทย์ตรวจให้ admit บิดาปฏิเสธนอนรพ. แนะนำ นอนรพ. 5 รอบ บิดาไม่ยอมนอนรพ. เซ็นใบไม่ยินยอมในการนอนรพ. บิดาสีหน้าไม่พอใจ พาลูกกลับบ้านทันที (บอกว่าไม่มาแล้วรพ.นี้) ไม่รอติดตามแก้หอบและไม่รอรับยา	แจ้งแพทย์เวร รับทราบและแนะนำ แผนการรักษาของแพทย์ให้ บิดารับทราบ	การให้ความรู้เรื่องโรค ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น	กลุ่มงาน การแพทย์	ปฏิบัติตามมาตรฐาน การดูแลผู้ป่วย	9/2/2024	21/2/2024	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	14/1/2024	6/2/2024	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 43 ปี case HT,DM ผู้ป่วยให้ประวัติว่า 2 ชม. ก่อนมารพ.มีอาการใจสั่น ไม่เจ็บหน้าอก อ่อนเพลียไม่มีแรง ซ้ามือเท้า ขณะพบแพทย์ แพทย์ซักถามอาการและเรื่องยาฉีด ผู้ป่วยตอบหมอ สักพักพยาบาลได้ยินคนใช้พูดเสียงดังว่า "ถ้าไม่หมอยาตรวจ ก็ไม่เป็นไร กลับบ้านก็ได้" หลังจากผู้ป่วยได้ต่อว่าแพทย์อีก แพทย์จึงให้ admit.	ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 43 ปี case HT,DM ผู้ป่วยให้ประวัติว่า 2 ชม. ก่อนมารพ.มีอาการใจสั่น ไม่เจ็บหน้าอก อ่อนเพลียไม่มีแรง ซ้ามือเท้า ขณะพบแพทย์ แพทย์ซักถามอาการและเรื่องยาฉีดผู้ป่วยตอบ หมอ สักพักพยาบาลได้ยินคนใช้พูดเสียงดังว่า "ถ้าไม่หมอยาตรวจ ก็ไม่เป็นไร กลับบ้านก็ได้" หลังจากผู้ป่วยได้ต่อว่าแพทย์อีก แพทย์จึงให้ admit.	พยาบาลได้ชี้แจงเพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจ รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและพูดปลอบใจ	ทบทวนแนวทาง ผู้ปฏิบัติการ แก้ปัญหากรณี ผู้ป่วยไม่เข้าใจ การรักษาของ แพทย์ ที่ส่งผลให้ เกิดความไม่พึง พอใจและการ ชี้แจงให้ผู้ป่วย รับทราบขั้นตอน การมารับการ รักษาใน วันหยุดราชการที่ มีแพทย์ให้บริการ เพียงคนเดียว	งานการ พยาบาล ผู้ป่วยนอก	1.ทบทวนแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุข้อร้องเรียนเรื่องการรักษาของแพทย์ ในวันหยุดราชการ ที่ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ 2.ชี้แจงให้ผู้ป่วยรับทราบขั้นตอนการมารับการรักษาในวันหยุดราชการที่มีแพทย์ให้บริการเพียงคนเดียว เพื่อป้องกันข้อร้องเรียน 3.ผอ.มีนโยบายจัดพยาบาลเวชปฏิบัติมาปฏิบัติหน้าที่ที่เวรตรวจการและมาช่วยแพทย์ตรวจที่OPD ในวันหยุดราชการ	6/2/2024	7/2/2024	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน


รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2567


หน่วยงานที่ รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่น ยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการ เบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของ กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ	
งานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก	บริเวณรอตตรวจ	28/11/2023	28/12/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยเพศหญิงมาด้วยมืออาการ เจ็บหู แพทย์ตรวจบอกว่ามีขี้หู ให้ยากกลับบ้าน ผู้ป่วยกลับไปส่อง หูที่ร้านพบเห็นในหู ผู้ป่วยไม่ พอใจการบริการของแพทย์ที่ ตรวจไม่ละเอียด จึงเขียนลงโซ เชียล	ผู้ป่วยเพศหญิงมาด้วยมืออาการเจ็บหู แพทย์ตรวจบอกว่ามีขี้หู ให้ยา กลับบ้าน ผู้ป่วยกลับไปส่องหูที่ร้าน พบเห็นในหู ผู้ป่วยไม่พอใจการ บริการของแพทย์ที่ตรวจไม่ละเอียด จึงเขียนลงโซเชียล	แจ้งให้ทีม RM รับทราบ	แจ้งให้ผู้มารับ บริการที่ หน่วยงานห้าม ถ่ายภาพขณะที่ เจ้าหน้าที่ ให้บริการพร้อม ติดภาพห้าม ถ่ายรูป	งานการ พยาบาล ผู้ป่วยนอก	หน่วยงานได้ ประสานกับ กรรมการบริหารเพื่อ วางแผนการ แก้ปัญหาข้อ ร้องเรียนและ แก้ปัญหาให้จนท.ที่ ได้รับผลกระทบจาก การโพสต์โซเชียล โดยเชิญให้ผู้โพสมา รับทราบเรื่องราวที่ เกิดขึ้น และลบโพส พร้อมกับขอโทษ จนท.ที่ได้รับ ผลกระทบ	9/1/2024	7/2/2024	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน	
งานการพยาบาล ผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและนิติเวช	ห้อง ER	23/8/2023	3/10/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมาด้วยปวดจุดแน่นใต้ลิ้นปี่ ไม่มีใจสัน ไม่มีเหงื่อออกตัวเย็น หายใจไม่ค่อยสะดวก ไม่มีอาเจียน มีถ่ายเหลว 1 ครั้งเป็นน้ำปนเนื้อ ไม่มีมูก ไม่มีเลือด ที่ ER ผู้ป่วย ปวดจุดแน่นใต้ลิ้นปี่ O2 sat= 99% ข้อ PS=7-8 ค่ะแน่น ทำ EKG = normal ,Stat Alum milk 30 cc + M.car 30 cc oral stat พร้อมรายงานแพทย์ทราบ ให้ฉีดยา Plasil 1 amp IV ประเมินหลังฉีดยา BP= 107/68mmHg,P=68/min,R= 20/min,O2 sat=99% อาการไม่ ทุเลาลง รายงานแพทย์ทราบซ้ำ ให้ฉีดยา Omeprazole 40 mg IV stat ให้อนพักสังเกตอาการ 30 นาที พยาบาลไปถามอาการ เพื่อประเมินหลังฉีดยาผู้ป่วยและ ญาติไม่ตอบ ผู้ป่วยเดินกลับ ไม่รอ รับยา	ผู้ป่วยมาด้วยปวดจุดแน่นใต้ลิ้นปี่ ไม่มีใจสัน ไม่มีเหงื่อออกตัวเย็น หายใจไม่ค่อยสะดวก ไม่มีอาเจียน มีถ่ายเหลว 1 ครั้งเป็นน้ำปนเนื้อ ไม่มีมูก ไม่มีเลือด ที่ ER ผู้ป่วยปวด จุดแน่นใต้ลิ้นปี่ O2 sat=99% ข้อ PS=7-8 ค่ะแน่น ทำ EKG = normal ,Stat Alum milk 30 cc + M.car 30 cc oral stat พร้อม รายงานแพทย์ทราบ ให้ฉีดยา Plasil 1 amp IV ประเมินหลังฉี ดยา BP=107/68mmHg,P= 68/min,R=20/min,O2 sat=99% อาการไม่ทุเลาลง รายงานแพทย์ ทราบซ้ำให้ฉีดยา Omeprazole 40 mg IV stat ให้อนพักสังเกต อาการ 30 นาที พยาบาลไปถาม อาการเพื่อประเมินหลังฉีดยาผู้ป่วย และญาติไม่ตอบ ผู้ป่วยเดินกลับ ไม่ รอรับยา	-ลงบันทึก รายงานความ เสี่ยง	การให้ความรู้เรื่อง โรคและคำแนะนำ เรื่องสุขภาพ	กลุ่มงาน การแพทย์					ยืนยันแล้ว เป็น อุบัติการณ์ ความเสี่ยง/ รอกแก้ไข

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2567

หน่วยงานที่ รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติเหตุ	วันที่ยื่น ข้อร้องเรียน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการ เบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของ กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
งานการแพทย์	บริเวณรถตรวจ	4/6/2023	11/1/2024	ขณะปฏิบัติงาน	วันเสาร์ อาทิตย์ อายากให้มีแพทย์ ตรวจ 2 คน เนื่องจากผู้ป่วยที่รอ ตรวจที่แผนกOPD ต้องรอนาน เนื่องจากมีแพทย์คนเดียว	วันเสาร์ อาทิตย์ อายากให้มีแพทย์ ตรวจ 2 คน	แจ้งให้ผู้ป่วย ทราบวันเสาร์ อาทิตย์มีแพทย์ ตรวจแค่คนเดียว	วางแนวทางโดย จัดให้มีพยาบาล เวชปฏิบัติออก ตรวจช่วยตรวจ ร่วมกับแพทย์	กลุ่มงานบริการ	ได้ดำเนินการโดยจัด พยาบาลเวชปฏิบัติ ออกช่วยแพทย์ตรวจ ในวันหยุดเสาร์- อาทิตย์ เริ่ม ปฏิบัติงานตั้งแต่ 13/01/67	1/2/2024	5/2/2024	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน

ลงชื่อ  ผู้รายงาน
(นางสาวตริกา เจอะอาแวน)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ  ผู้ตรวจสอบ
(นายสมชาติ สมนม)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบ
(นายอรุณ รอกา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง