

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2566

หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่น	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงาน หลัก	กลุ่ม/ หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ	
กลุ่มงานเภสัชกรรมและ คุ้มครองผู้บริโภค		1/1/2023	3/3/2023	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ผู้ป่วยสงสัยเรื่องการเก็บ ค่าบริการนอกเวลา (ผู้ป่วย มาชียานนอกเวลา) ที่ไม่เป็น มาตรฐานเดียวกัน ผู้ป่วยแจ้ง ว่าก่อนหน้านี้ไม่มีการเรียก เก็บ แต่जू ก็เรียกเก็บทั้งที่ ที่มาชียาแบบเดิม ทำให้ สงสัยถึงเกณฑ์ในการเรียก เก็บค่านอกเวลว่าขึ้นกับอะไร	ผู้ป่วยสงสัยเรื่องการเก็บ ค่าบริการนอกเวลา (ผู้ป่วยมา ชียานนอกเวลา) ที่ไม่เป็น มาตรฐานเดียวกัน ผู้ป่วยแจ้ง ว่าก่อนหน้านี้ไม่มีการเรียก เก็บ แต่जू ก็เรียกเก็บทั้งที่ ที่มาชียาแบบเดิม ทำให้ สงสัยถึงเกณฑ์ในการเรียก เก็บค่านอกเวลว่าขึ้นกับอะไร แจ้งว่า ไม่ได้เสียค่างวด แต่สงสัยว่า ทำไมไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	อธิบายว่าการเรียกเก็บ ขึ้นกับการประเมินของ พยาบาล/แพทย์/เจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน ณ ขณะนั้นซึ่ง อาจแตกต่างกัน และให้ ผู้ป่วยเตรียมเงินค่านอก เวลาเมื่อต้องจ่าย	- คิดว่าพยาบาล/ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้อง แจ้งให้ผู้ป่วยทราบด้วย ว่าทุกครั้งหากต้อง ชำระเงิน - เสนอ ทบทวนมาตรฐานใน การเรียกเก็บค่านอก เวลา ความจำเป็นใน การเรียกเก็บค่านอก เวลา และการ ปฏิบัติงานกรณีผู้ป่วย ปฏิเสธชำระเงินค่านอก เวลา	งานการ พยาบาล ผู้ป่วย อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน และนิติเวช	กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และ สารสนเทศทาง การแพทย์	แจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หาก ประเมินผู้ป่วยที่มาตรวจนอก เวลา ที่ไม่เร่งด่วน ต้องแจ้ง เรื่องค่าใช้จ่ายค่าตรวจนอก เวลากับผู้ป่วยและญาติทุกครั้ง ถึงแม้ว่าจะมีป้ายประกาศ	15/3/2023		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของกลุ่ม/ หน่วยงาน หลัก	
กลุ่มงานทันตกรรม	แผนกทันตกรรม	2/9/2022	1/3/2023	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	คนไข้ไม่ได้รับคิวทำฟัน ซึ่ง ร้องเรียนผ่าน facebook messenger ของ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง	คนไข้ไม่ได้รับคิวทำฟัน ซึ่ง ร้องเรียนผ่าน facebook messenger ของโรงพยาบาล	อธิบายขั้นตอนการรับคิว ในแต่ละวันให้คนไข้	ประเมินอัตรากำลัง โอกาสที่จะขยายช่อง ทางการรับบริการใน อนาคต เช่น คลินิกทัน ตกรรมนอกเวลา การ รับบริการทันตกรรมใน สถานพยาบาลใน เครือข่าย การออก หน่วยทันตกรรม	กลุ่มงาน ทันตกรรม		อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข	1/3/2023		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของกลุ่ม/ หน่วยงาน หลัก	
งานคัดกรอง	จุดคัดกรอง	13/1/2023	13/1/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ปิตานำบุตรมาตรวจให้ ประวัติว่าเมื่อคืนไม่ทราบถูก อะไรที่ใต้ตาด้านขวา มี อาการบวม ประเมินเมือ ต้นHR 112 ครั้ง /นาที R= 24 ครั้ง/นาที T= 36.6 C PS =1 ไม่มีอาการร้องกวน นิ่ง นิ่ง ปิตากังวลต้องการตรวจ ER บอกว่าลูกปวด จึงแจ้ง ว่าจะนำแม่ไปตรวจมาให้รับ ทาน จึงแจ้งพยาบาลเวรเที่ยง ให้ยาแก้ปวด para รับประทานก่อน ปิตาไม่ ค่อยพอใจ ไม่รอตรวจ	ปิตานำบุตรมาตรวจให้ประวัติ ว่าเมื่อคืนไม่ทราบถูกอะไรที่ ใต้ตาด้านขวา มีอาการบวม ประเมินเมือต้นHR 112 ครั้ง /นาที R= 24 ครั้ง/นาที T= 36.6 C PS =1 ไม่มีอาการ ร้องกวน นิ่งนิ่ง ปิตากังวล ต้องการตรวจ ER บอกว่า ลูกปวด จึงแจ้งว่าจะนำแม่แก้ ปวดมาให้รับทาน จึงแจ้ง พยาบาลเวรเที่ยงให้ยาแก้ปวด para รับประทานก่อน ปิตา ไม่ค่อยพอใจ ไม่รอตรวจ	พูดคุยสอบถามอาการ และ ให้ทางเลือก รับประทาน ยาแก้ปวด และนอนพัก ก่อน เพื่อรอช่วงบ่าย	รับแก้ปัญหาเบื้องต้น ตามอาการ	งานการ พยาบาล ผู้ป่วย อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน และนิติเวช						ยืนยันแล้ว เป็น อุบัติการณ์ ความ เสี่ยง/รอ แก้ไข

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2566

หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงาน หลัก	กลุ่ม/ หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ		
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	คลินิก ARI	6/12/2022	24/1/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยเพศชาย case dyspepsia มาตามนัด ติดตามอาการ ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตั้งแต่เวลา 10.45 น. จนเกือบเที่ยงแล้วพยาบาลสังเกตว่าผู้ป่วยยังนั่งอยู่ จึงเข้าไปถามว่าได้รับยาหรือยัง ผู้ป่วยบอกว่ายังไม่ได้รับยา ผู้ป่วยบ่นว่าทำไมช้าจัง คนที่มาก่อนกลับบ้านแล้ว จึงไปตามที่ห้องยา ห้องยาแจ้งว่าหาใบสั่งยาไม่เจอ เกล็ดจึงเช็คในโปรแกรมพบว่าห้องยายังไม่มีการปรีนรายการยา จึงรีบปรีนรายการยาและจัดยาให้ทันที	ผู้ป่วยเพศชาย case dyspepsia มาตามนัด ติดตามอาการ ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตั้งแต่เวลา 10.45 น. จนเกือบเที่ยงแล้วพยาบาลสังเกตว่าผู้ป่วยยังนั่งอยู่ จึงเข้าไปถามว่าได้รับยาหรือยัง ผู้ป่วยบอกว่ายังไม่ได้รับยา ผู้ป่วยบ่นว่าทำไมช้าจัง คนที่มาก่อนกลับบ้านแล้ว จึงไปตามที่ห้องยา ห้องยาแจ้งว่าหาใบสั่งยาไม่เจอ เกล็ดจึงเช็คในโปรแกรมพบว่าห้องยายังไม่มีการปรีนรายการยา จึงรีบปรีนรายการยาและจัดยาให้ทันที	พยาบาลOPDขอโทษผู้ป่วยและแจ้งสาเหตุที่ล่าช้า ประสานกับเภสัชให้จัดยาทันที	เสนอแนะให้ทบทวนระบบการจ่ายยา	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค							ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ	ห้อง ER	24/11/2022	24/11/2022	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมาด้วย ไข้สูง ชักเกร็งที่ ER ผู้ป่วยไม่มีชักเกร็ง มีไข้สูง แพทย์มี Order ให้ Admit ส่งเจาะ CBC, E'lyte, H/C, lactate เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในห้อง lab ในเวรป่วยเวลา 20.30 น.	ผู้ป่วยมาด้วย ไข้สูง ชักเกร็งที่ ER ผู้ป่วยไม่มีชักเกร็ง มีไข้สูง แพทย์มี Order ให้ Admit ส่งเจาะ CBC, E'lyte, H/C, lactate เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในห้อง lab ในเวรป่วยเวลา 20.30 น.	-โทรศัพท์เข้ามือถือ	เวลาปฏิบัติหน้าที่ ให้อยู่ในห้อง มีประตูออกจากห้องแจ้งให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	งานการพยาบาล ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	โทรศัพท์เบอร์ส่วนตัว	24/11/2022	19/1/2023	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน		
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	28/10/2022	4/11/2022	ขณะปฏิบัติงาน	มารตามาแจ้งพยาบาลเรื่องการพบตุ่มผื่นมา จองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วัน มาเวลา 6.00-6.30น.แต่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	มารตามาแจ้งพยาบาลเรื่องการพบตุ่มผื่นมา จองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วัน มาเวลา 6.00-6.30น.แต่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	แนะนำให้มารดาของเด็กไปประสานกับห้องฟัน ในเวลาราชการเพื่อได้รับคำแนะนำในเรื่องการรับบริการ	เสนอแนะให้มีแนวทางการนัดผู้ป่วยที่ชัดเจน เพื่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการจะได้รับบริการที่แน่นอน	กลุ่มงานทันตกรรม					ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข		



รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2566

หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่นยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงาน หลัก	กลุ่ม/ หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	คลินิก ARI	4/10/2022	4/11/2022	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมาด้วย 2 วันมีอาการ ไอเสมหะขาว ปวดแสบกลาง อก วันนี้นำมาตามนัดเพื่อตรวจ สุขภาพประจำปี V/S BP 132/73 mmHg p=80/min R=20/min o2sat=98% ผู้ป่วยบนเจ้าหน้าที่มาเจาะ เลือดซ้ำ พยาบาลส่ง lab เวลา 8.40 น. เจ้าหน้าที่ห้อง lab มาเจาะเลือด เวลา 9.20 น.	ผู้ป่วยมาด้วย 2 วันมีอาการไอ เสมหะขาว ปวดแสบกลางอก วันนี้นำมาตามนัดเพื่อตรวจ สุขภาพประจำปี V/S BP 132/73 mmHg p=80/min R=20/min o2sat=98% ผู้ป่วยบนเจ้าหน้าที่มาเจาะ เลือดซ้ำ พยาบาลส่ง lab เวลา 8.40 น. เจ้าหน้าที่ห้อง lab มาเจาะเลือดเวลา 9.20 น.	ประสานห้อง lab ให้ รับทราบว่ามีผู้ป่วยรอเจาะ เลือด	เสนอแนะให้หน่วยงาน ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ เพื่อลดระยะเวลารอคอย	กลุ่มงาน เทคนิค การแพทย์		เวลา 8.40 น. ผู้ป่วยมารับบริการ	15/12/2022	19/1/2023	แก้ไขได้ใน ระดับ กลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	บริเวณรอตตรวจ	17/10/2022	28/10/2022	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	มีมารดาามาแจ้งพยาบาลเรื่อง การนำบุตรมาถอนฟัน มา จองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วันทุกวันจะมาจองคิวเวลา 6.00-6.30น แต่ได้รับแจ้ง จากจนท.ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	มีมารดาามาแจ้งพยาบาลเรื่อง การนำบุตรมาถอนฟัน มา จองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วันทุกวันจะมาจองคิวเวลา 6.00-6.30น แต่ได้รับแจ้ง จากจนท.ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	แนะนำให้มารดาของเด็ก ไปประสานกับฝ่ายทันต กรรม กำหนดแนว ทางการให้บริการให้ รับคำแนะนำเรื่องการมา รับบริการ	เสนอแนะให้ผ่านทันต กรรมกำหนดแนว ทางการให้บริการให้ ชัดเจนมากขึ้น	กลุ่มงาน ทันตกรรม					ยื่นยันแล้ว เป็น อุบัติการณ์ ความ เสี่ยง/รอ แก้ไข
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	8/9/2022	1/10/2022	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยบ่นรอแพทย์นาน วันนี้ มีแพทย์ออกตรวจช่วงบ่าย 2 ท่าน ประจำที่คลินิก ARI 1 ท่าน ประจำที่ OPD 1 ท่าน เนื่องด้วยที่ OPD มี case R/O appendic แพทย์จึง ต้องไปทำเรื่องส่งต่อไปรพ. ปัตตานีที่ ER มีผู้ป่วยรอ ตรวจที่ OPD ประมาณ 10 คน แพทย์กลับมาตรวจเวลา 15.45 น.	ผู้ป่วยบ่นรอแพทย์นาน วันนี้ มีแพทย์ออกตรวจช่วงบ่าย 2 ท่าน ประจำที่คลินิก ARI 1 ท่าน ประจำที่ OPD 1 ท่าน เนื่องด้วยที่ OPD มี case R/O appendic แพทย์จึงต้อง ไปทำเรื่องส่งต่อผู้ป่วยไปรพ. ปัตตานีที่ ER มีผู้ป่วยรอ ตรวจที่ OPD ประมาณ 10 คน แพทย์กลับมาตรวจเวลา 15.45 น.	แจ้งผู้ป่วยให้ทราบว่า แพทย์ทำอะไรที่ไหน และมี ความเร่งด่วนอย่างไร	ให้มีการจัดตารางเวร แพทย์ทุกจุด	งานการ พยาบาล ผู้ป่วยนอก		ปรับตารางเวรและจัดแพทย์ประจำ	3/10/2022	3/10/2022	แก้ไขได้ใน ระดับ กลุ่ม/ หน่วยงาน

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสาวดาริกา เจอะอาแว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ



ผู้ตรวจสอบ

(นายภูษามัต สมะ)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ



ผู้เห็นชอบ

(นายอรัญ รอกา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง