

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลพญางิ้วแดง ปีงบประมาณ 2566 (รอบ 12 เดือน)

หน่วยงานที่ รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/ หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไข ของกลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของ กรมการความ เสี่ยง	ผลลัพธ์ กระบวนการ ทำงาน	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	จุดซักประวัติ	25/7/2023	17/8/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยและญาติ ร้องเรียน เรื่องรอรับยาข้ามมาก	ผู้ป่วยและญาติ ร้องเรียน เรื่องรอรับยาข้ามมาก	ชี้แจงผู้ป่วยและแจ้ง ห้องยาผู้ป่วยรอรับ ยานาน	เสนอแนะให้ห้องยา ปรับระบบการ ให้บริการ เพื่อลดระยะ รอสาย	กลุ่มงานเภสัช กรรมและ คุ้มครองผู้บริโภค							ยืนยันแล้วเป็น อุบัติการณ์ ความเสี่ยง/รอ แก้
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	จุดซักประวัติ	23/7/2023	17/8/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยและญาติบ่นว่า แพทย์มาตรวจช้า แพทย์มา ตรวจที่ OPD บ่าย เวลา 15.10 น. มีผู้ป่วยรอตรวจ 7 คน แพทย์ตรวจที่ ARI 3 case แล้วไป ตรวจที่ ER 1 case	ผู้ป่วยและญาติบ่นว่า แพทย์ มาตรวจช้า แพทย์มาตรวจที่ OPD บ่าย เวลา 15.10 น. มีผู้ป่วยรอตรวจ 7 คน แพทย์ตรวจที่ ARI 3 case แล้วไป ตรวจที่ ER 1 case	แจ้งให้ผู้ป่วย รับทราบจำนวน แพทย์ที่อยู่เวรใน วันหยุด และมี เหตุการณ์อะไรใน ตอนนั้น ทำให้ แพทย์มาตรวจช้า	เสนอแนะให้ปรับระบบ การปฏิบัติงาน วันหยุดราชการ	กลุ่มงาน การแพทย์							ยืนยันแล้วเป็น อุบัติการณ์ ความเสี่ยง/รอ แก้ไข
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	บริเวณรอตรวจ	11/7/2023	7/8/2023	ใบ ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ผู้ป่วยรอตรวจที่ OPD ร้องเรียนว่ารอแพทย์ตรวจ นาน เวลา 11.00 น. มี จำนวนผู้ป่วยรอตรวจ ประมาณ 20 คน วันนี้ แพทย์ตรวจอยู่ ER ออก ตรวจ ANC ออกตรวจ ARI และตรวจที่แผนกผู้ป่วยใน จึงไม่มีแพทย์ตรวจที่ OPD เนื่องจากมีแพทย์ไปประชุม 1 ท่าน พยาบาล OPO รายงานผอ.ให้รับทราบ	ผู้ป่วยรอตรวจที่ OPD ร้องเรียนว่ารอแพทย์ตรวจ นาน เวลา 11.00 น. มี จำนวนผู้ป่วยรอตรวจ ประมาณ 20 คน วันนี้แพทย์ ตรวจอยู่ ER ออกตรวจ ANC ออกตรวจ ARI และตรวจที่ แผนกผู้ป่วยใน จึงไม่มีแพทย์ ตรวจที่ OPD เนื่องจากมี แพทย์ไปประชุม 1 ท่าน พยาบาล OPD รายงานผอ. ให้รับทราบ	แจ้งผู้ป่วยรับทราบ ถึงสาเหตุที่แพทย์ ตรวจช้า พยาบาล OPD รายงานผอ.ให้ รับทราบและลงมา ช่วยตรวจที่ OPD	งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก		หน่วยงานได้ ปฏิบัติตาม แนวทางsecond call เมื่อแพทย์ ออกตรวจไม่ เพียงพอ	หน่วยงานได้ แก้ไขได้ดีและ เหมาะสม	ไม่พบการเกิด อุบัติการณ์ซ้ำ	16/8/2023	25/8/2023		แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	จุดซักประวัติ	6/6/2023	15/8/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยร้องเรียนถึงการให้ ภาษา ผู้ป่วยสื่อสารภาษา มลายูท้องถิ่น เวลาสื่อสาร กับผู้ป่วยอยากให้พูดภาษา มลายูด้วย	ผู้ป่วยร้องเรียนถึงการให้ ภาษา ผู้ป่วยสื่อสารภาษา มลายูท้องถิ่น เวลาสื่อสาร กับผู้ป่วยอยากให้พูดภาษา มลายูด้วย	เบื้องต้นให้ เจ้าหน้าที่สื่อสาร ภาษามลายู	เสนอแนะให้ผู้ปฏิบัติงาน สื่อสารกับผู้ป่วยด้วย ภาษาท้องถิ่น	งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก		แนะนำให้ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษา ที่เหมาะสมกับ ผู้ป่วย	หน่วยงานได้ ดำเนินการแก้ไขได้ดี และเหมาะสม	ไม่พบอุบัติการณ์ ซ้ำ	16/8/2023	16/8/2023	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการ พยาบาลผู้ป่วยใน	ห้องน้ำผู้ป่วย ชาย	15/6/2023	27/6/2023	การประชุม	ผู้ป่วยร้องเรียนถึงสถานที่ ห้องน้ำในห้องน้ำไม่ สะอาด พื้นสกปรกและแฉะ	ผู้ป่วยร้องเรียนถึงสถานที่ ห้องน้ำในห้องน้ำไม่สะอาด พื้นสกปรกและแฉะ	ประสานแม่บ้าน และแจ้งผู้ป่วย รับทราบ	ให้แม่บ้านเพิ่มความถี่ ในทำความสะอาด	งานการ พยาบาลผู้ป่วย ใน		แม่บ้านอยู่ประจำ จุด สามารถตาม ได้ตลอดเวลา	หน่วยงานแก้ไข ได้เหมาะสมแล้ว	ทำความสะอาด ตามระยะเวลา	27/6/2023	3/7/2023	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการ พยาบาลผู้ป่วยใน	ห้องพิเศษ	27/3/2023	27/3/2023	ขณะปฏิบัติงาน	มารดา ร้องเรียนถึง รสชาติ อาหารรสชาติเค็ม	อาหารมีเค็มเพียง โรงอาหาร ได้ทำเมนูอาหารผัดพริกไก่ ทำให้ผู้ป่วยเด็กไม่สามารถ ทานได้	ประสานห้องครัว	ให้จัดเมนูอาหารให้ เหมาะสมกับวัยและโรค	กลุ่มงานโภชน ศาสตร์							ยืนยันแล้วเป็น อุบัติการณ์ ความเสี่ยง/รอ แก้ไข

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2566 (รอบ 12 เดือน)

หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	วันที่ยื่น	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	วันที่สิ้นสุดการแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ		
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค		1/1/2023	3/3/2023	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	ผู้ป่วยสงสัยเรื่องการเก็บค่าบริการนอกเวลา (ผู้ป่วยมาฉีดยานอกเวลา) ที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ป่วยแจ้งว่าก่อนหน้านี้ไม่มีการเรียกเก็บ แต่จู่ๆ ก็เรียกเก็บทั้งที่มีฉีดยาแบบเดิม ทำให้สงสัยถึงเกณฑ์ในการเรียกเก็บค่าบริการว่าขึ้นกับอะไร	ผู้ป่วยสงสัยเรื่องการเก็บค่าบริการนอกเวลา (ผู้ป่วยมาฉีดยานอกเวลา) ที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ป่วยแจ้งว่าก่อนหน้านี้ไม่มีการเรียกเก็บ แต่จู่ๆ ก็เรียกเก็บทั้งที่มีฉีดยาแบบเดิม ทำให้สงสัยถึงเกณฑ์ในการเรียกเก็บค่าบริการว่าขึ้นกับอะไร แจ้งว่าไม่ได้เสียตายนะ แต่สงสัยว่าทำไมไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	อธิบายว่าการเรียกเก็บขึ้นกับการประเมินของพยาบาล/แพทย์/เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ขณะนั้นซึ่งอาจแตกต่างกัน และให้ผู้ป่วยเตรียมเงินนอกเวลาเมื่อต้องจ่าย	- คิดว่าพยาบาล/เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ป่วยทราบด้วยว่าทุกครั้งหากต้องชำระเงิน - เสนอ ทบทวนมาตรฐานในการเรียกเก็บค่าบริการ เวลา ความจำเป็นในการเรียกเก็บค่าบริการ และการปฏิบัติตามกรณีผู้ป่วยปฏิเสธชำระค่าบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	แจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หากประเมินผู้ป่วยที่มาตรฐานนอกเวลา ที่ไม่เร่งด่วนต้องแจ้งเรื่องค่าใช้จ่ายค่าตรวจนอกเวลากับผู้ป่วยและญาติทุกครั้ง ถึงแม้ว่าจะมีป้ายประกาศ			15/3/2023		อยู่ระหว่างดำเนินการของ กลุ่ม/หน่วยงานหลัก		
กลุ่มงานทันตกรรม	แผนกทันตกรรม	2/9/2022	1/3/2023	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	คนไข้ไม่ได้รับคิวทำฟัน	คนไข้ไม่ได้รับคิวทำฟัน	อธิบายขั้นตอนการรับคิวในแต่ละวันให้คนไข้	ประเมินอัตราค่าส่งโอกาสที่จะขยายช่องทางบริการรับบริการในอนาคต เช่น คลินิกทันตกรรมนอกเวลา การรับบริการทันตกรรมในสถานพยาบาลในเครือข่าย การออกหน่วยทันตกรรม	กลุ่มงานทันตกรรม		อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข			11/8/2023		อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมการความเสี่ยง		
งานคัดกรอง	จุดคัดกรอง	13/1/2023	13/1/2023	ขณะปฏิบัติงาน	บิดานำบุตรมาตรวจให้ประวัติว่าเมื่อคืนไม่ทราบลูกอะไรที่ได้ดาด้านขวา มีอาการบวม ประเมินเบื้องต้น HR 112 ครั้ง / นาที R= 24 ครั้ง/นาที T= 36.6 C PS =1 ไม่มีอาการร้องกวน นิ่งนิ่ง บิดากังวลต้องการตรวจที่ ER บอกว่าลูกปวด จึงแจ้งว่าจะให้นายแพทย์มาให้รับทาน จึงแจ้งพยาบาลเวรเตียงให้ยาแก้ปวด para รับประทานก่อน บิดาไม่ค่อยพอใจ ไม่รอตรวจ	บิดานำบุตรมาตรวจให้ประวัติว่าเมื่อคืนไม่ทราบลูกอะไรที่ได้ดาด้านขวา มีอาการบวม ประเมินเบื้องต้น HR 112 ครั้ง / นาที R= 24 ครั้ง/นาที T= 36.6 C PS =1 ไม่มีอาการร้องกวน นิ่งนิ่ง บิดากังวลต้องการตรวจที่ ER บอกว่าลูกปวด จึงแจ้งว่าจะให้นายแพทย์มาให้รับทาน จึงแจ้งพยาบาลเวรเตียงให้ยาแก้ปวด para รับประทานก่อน บิดาไม่ค่อยพอใจ ไม่รอตรวจ	พูดคุยสอบถามอาการ และ ให้ทางเลือก รับประทานยาแก้ปวด และนอนพักก่อน เพื่อรอช่วงว่าง	รับแก้ปัญหาเบื้องต้นตามอาการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช									ยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุ/ร้องเรียนความเสี่ยง/ร้อง

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลพญาแดง ปีงบประมาณ 2566 (รอบ 12 เดือน)

หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิดอุบัติการณ์	วันที่ยื่น	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	วันที่สิ้นสุดการแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ		
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	คลินิก ARI	6/12/2022	24/1/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยเพศชาย case dyspepsia มาตามนัด ติดตามอาการ ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตั้งแต่เวลา 10.45 น. จนเกือบเที่ยงแล้ว พยาบาลสังเกตว่าผู้ป่วยยังนั่งอยู่ จึงเข้าไปถามว่าได้รับยาหรือยัง ผู้ป่วยบอกว่ายังไม่ได้รับยา ผู้ป่วยบ่นว่าทำไมช้าจัง คนที่มาก่อนกลับบ้านแล้ว จึงไปตามที่ห้องยา ห้องยาแจ้งว่าหาใบสั่งยาไม่เจอ เภสัชจึงเช็คใบโปรแกรมพบว่าห้องยา ยังไม่มีการปรีนรายการยา จึงรีบปรีนรายการยาและจัดยาให้ทันที	ผู้ป่วยเพศชาย case dyspepsia มาตามนัด ติดตามอาการ ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตั้งแต่เวลา 10.45 น. จนเกือบเที่ยงแล้ว พยาบาลสังเกตว่าผู้ป่วยยังนั่งอยู่ จึงเข้าไปถามว่าได้รับยาหรือยัง ผู้ป่วยบอกว่ายังไม่ได้รับยา ผู้ป่วยบ่นว่าทำไมช้าจัง คนที่มาก่อนกลับบ้านแล้ว จึงไปตามที่ห้องยา ห้องยาแจ้งว่าหาใบสั่งยาไม่เจอ เภสัชจึงเช็คใบโปรแกรมพบว่าห้องยา ยังไม่มีการปรีนรายการยา จึงรีบปรีนรายการยาและจัดยาให้ทันที	พยาบาล OPD ขอโทษผู้ป่วย และแจ้งสาเหตุที่ล่าช้า ประสานกับเภสัชให้จัดยาทันที	เสนอแนะให้ทบทวนระบบการจ่ายยา	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค									ยื่นยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้อง ER	24/11/2022	24/11/2022	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมาด้วย ไข้สูง ชักเกร็ง ที่ ER ผู้ป่วยไม่มีชักเกร็ง มีไข้สูง แพทย์มี Order ให้ Admit ส่งเจาะ CBC, E'lyte, H/C, lactate เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในห้อง lab ในเวรป่วยเวลา 20.30 น.	ผู้ป่วยมาด้วย ไข้สูง ชักเกร็ง ที่ ER ผู้ป่วยไม่มีชักเกร็ง มีไข้สูง แพทย์มี Order ให้ Admit ส่งเจาะ CBC, E'lyte, H/C, lactate เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในห้อง lab ในเวรป่วยเวลา 20.30 น.	-โทรศัพท์เข้ามือถือ	เวลาปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในห้อง มีธุระออกจากห้องแจ้งให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	โทรศัพท์เบอร์ส่วนตัว	-	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	24/11/2022	19/1/2023	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน		
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	28/10/2022	4/11/2022	ขณะปฏิบัติงาน	มารตามาแจ้งพยาบาล เรื่องการปวดรมาตอนพื้น มาจองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วัน มาเวลา 6.00-6.30 น. แต่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	มารตามาแจ้งพยาบาล เรื่องการปวดรมาตอนพื้น มาจองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วัน มาเวลา 6.00-6.30 น. แต่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	แนะนำให้มารดาของเด็กไปประสานกับห้องพิน ในเวลาราชการเพื่อได้รับคำแนะนำในเรื่องการรับบริการ	เสนอแนะให้มีแนวทางการนัดผู้ป่วยที่ชัดเจน เพื่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการจะได้รับบริการที่แน่นอน	กลุ่มงานทันตกรรม		แนะนำให้คนไข้ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานทันตกรรม เพื่อสอบถามเรื่องระบบคิวทำพิน โดยสามารถมารับคิวตอนพินด้วยตนเองที่ฝ่ายทันตกรรม หรือนัดนอกเวลาราชการ	หน่วยงานได้แก้ไขได้ดีและเหมาะสม	ยังพบอุบัติการณ์แต่ลดลง	11/8/2023	25/8/2023	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน		

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ปีงบประมาณ 2566 (รอบ 12 เดือน)

หน่วยงานที่ รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่น	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/ หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไข ของกลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของ กรรมการความ เสี่ยง	ผลลัพธ์ กระบวนการ ทำงาน	วันที่สิ้นสุด การแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	คลินิก ARI	4/10/2022	4/11/2022	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมาด้วย 2 วันมีอาการ ไอเสมหะขาว ปวดแสบ กลางอก วันนี้นำตามนัด เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี V/S BP 132/73 mmHg p=80/min R=20/min o2sat=98% ผู้ป่วยบน เจ้าหน้าที่มาเจาะเลือดซ้ำ พยาบาลส่ง lab เวลา 8.40 น. เจ้าหน้าที่ห้อง lab มา เจาะเลือด เวลา 9.20 น.	ผู้ป่วยมาด้วย 2 วันมีอาการ ไอเสมหะขาว ปวดแสบกลาง อก วันนี้นำตามนัดเพื่อตรวจ 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 ให้รับทราบว่ามี ผู้ป่วยรอเจาะเลือด	เสนอแนะให้หน่วยงาน ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ เพื่อลดระยะเวลารอคอย	กลุ่มงาน เทคนิค การแพทย์		เวลา 8.40 น ผู้ป่วยมารับบริการ สั่งเจาะเลือดเพื่อ Check Up DM เวลา 8.40 น รับ Lab เวลา 8.44 น. รายงานผล 9.39 น ใช้เวลาในการ ตรวจวิเคราะห์ 54 นาที เนื่องจากใน วันดังกล่าวเป็น วันที่มีคลินิก ANC และมีเจ้าหน้าที่ ห้อง Lab ไป		หน่วยงานแก้ไข ได้เหมาะสมแล้ว	15/12/2022	19/1/2023	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	บริเวณรอตรวจ	17/10/2022	28/10/2022	ใบ ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	มีมารตามาแจ้งพยาบาล เรื่องการนำบุตรมาถอนฟัน มาจองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วันทุกวันจะมาจองคิว เวลา 6.00-6.30น แต่ได้รับ แจ้งจากจนท.ว่าคิวเต็มทุก ครั้ง	มีมารตามาแจ้งพยาบาล เรื่องการนำบุตรมาถอนฟัน มาจองคิว 4 ครั้ง ติดต่อกัน 4 วันทุกวันจะมาจองคิวเวลา 6.00-6.30น แต่ได้รับแจ้ง จากจนท.ว่าคิวเต็มทุกครั้ง	แนะนำให้มารดาของ เด็กไปประสานกับ ฝ่ายทันตกรรม ใน เวลาราชการ เพื่อ รับคำแนะนำเรื่อง การมารับบริการ	เสนอแนะให้ผ่านทันต กรรมกำหนดแนว ทางการให้บริการให้ ชัดเจนมากขึ้น	กลุ่มงานทันต กรรม		แนะนำให้คนไข้ ติดต่อผ่านทาง line official ของ กลุ่มงานทันต กรรมหรือติดต่อ ด้วยตนเองที่กลุ่ม งานทันตกรรมเพื่อ สอบถามเรื่อง ระบบคิวทำฟัน ปัจจุบันมีช่องทาง ในการทำฟัน (กรณีถอนฟัน) ให้ เลือก ดังนี้ คือ 1. ติดต่อรับคิวด้วย ตนเองที่กลุ่มงาน ทันตกรรม 2. นัด นอกเวลาราชการ	หน่วยงานได้ ดำเนินการแก้ไข ได้ดีและเหมาะสม	ยังพบอุบัติการณ์ แต่น้อยลง	11/8/2023	29/8/2023	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน
งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก	จุดซักประวัติ	8/9/2022	1/10/2022	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยบ่นรอแพทย์นาน วันนี้มีแพทย์ออกตรวจช่วง บ่าย 2 ท่าน ประจำที่คลินิก ARI 1 ท่าน ประจำที่ OPD มี 1 ท่าน เนื่องจากที่ OPD มี case R/O appendic แพทย์จึงต้องไปทำเรื่องส่ง ต่อไปรพ.ปัตตานีที่ ER มี ผู้ป่วยรอตรวจที่ OPD ประมาณ 10 คน แพทย์ กลับมตรวจเวลา 15.45 น.	ผู้ป่วยบ่นรอแพทย์นาน วันนี้ มีแพทย์ออกตรวจช่วงบ่าย 2 ท่าน ประจำที่คลินิก ARI 1 ท่าน ประจำที่ OPD 1 ท่าน เนื่องจากที่ OPD มี case R/O appendic แพทย์จึง ต้องไปทำเรื่องส่งต่อผู้ป่วยไป รพ.ปัตตานีที่ ER มีผู้ป่วยรอ ตรวจที่ OPD ประมาณ 10 คน แพทย์กลับมตรวจเวลา 15.45 น.	แจ้งผู้ป่วยให้ทราบ ว่าแพทย์ทำอะไรที่ ไหน และมีความ เร่งด่วนอย่างไร	ให้มีการจัดตารางเวร แพทย์ทุกจุด	งานการ พยาบาลผู้ป่วย นอก		ปรับตารางเวร และจัดแพทย์ ประจำจุด ปฏิบัติงาน	หน่วยงานได้ ดำเนินการแก้ไข ได้ดีและเหมาะสม	ไม่มีอุบัติการณ์ ร้องเรียนเรื่องรอ นาน	3/10/2022	3/10/2022	แก้ไขได้ใน ระดับกลุ่ม/ หน่วยงาน

ลงชื่อ

BW

ผู้รายงาน

(นางสาวดาริกา เจอะอาแว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ

๒

ผู้ตรวจสอบ

(นายอุษามัต สยะแม)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ

๐

ผู้เห็นชอบ

(นายอรัญ รอกกา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง