



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง งานบริหารทั่วไป โทร.๐ ๗๓ ๔๘๙๐๗๐ ต่อ ๑๑๕,๑๑๖

ที่ ปน ๐๐๓๓.๓/๒๖๘๑

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตลงประกาศสรุปผลข้อร้องเรียนและการดำเนินการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งยางแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี มีความประสงค์จะลงประกาศสรุปผลข้อร้องเรียนและการดำเนินการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ได้รับทราบข้อมูลการร้องเรียนและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปในภาพรวม และหน่วยงานสามารถพัฒนาองค์กรในการกำกับและบริหารงานอย่างโปร่งใสต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตลงประกาศสรุปผลข้อร้องเรียนและการดำเนินการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังกล่าวในเว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งยางแดง www.tydhospital.com ตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นายมุฮัมมัด สะแม)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(/) อนุญาต

() ไม่อนุญาต เหตุผล.....

(นายอริญ รอกา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ 12 เดือน (1 เมษายน - 31 สิงหาคม 2565)

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	วันที่เกิดอุบัติการณ์	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	สถานะ
GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	C	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	24/7/2022	ผู้ป่วยโวยวาย บอกว่ามาตั้งแต่เช้า 10 โมงกว่ายังไม่ได้ตรวจ ตรงกับวันอาทิตย์ขณะนั้นแพทย์กำลังตรวจที่ ward และมีเคสต้อง refer ที่ห้องคลอด (วันเสาร์-อาทิตย์ มีแพทย์ตรวจ 1 คน)	ผู้ป่วยโวยวาย บอกว่ามาตั้งแต่เช้า 10 โมงกว่ายังไม่ได้ตรวจ ตรงกับวันอาทิตย์ขณะนั้นแพทย์กำลังตรวจที่ ward และมีเคสต้อง refer เนื่องจากวันเสาร์-อาทิตย์ มีแพทย์ตรวจ 1 คน ทำให้ผู้ป่วยต้องรอนาน	พยาบาลได้แจ้งผู้ป่วยว่าแพทย์ตรวจผู้ป่วยใน ward และมีผู้ป่วยที่ห้องคลอดต้องส่งต่อไปรพ.ปัตตานี และได้แจ้งจำนวนผู้ป่วยที่รอพบแพทย์	เสนอแนะให้จัดแพทย์เพิ่มในวันหยุดราชการ	กลุ่มงานการแพทย์		ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข
GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	C	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	19/7/2022	ผู้ป่วยโวยวายเสียงดัง บอกว่ารอพบแพทย์ช้า	ผู้ป่วยโวยวาย เสียงดัง บอกว่ารอพบแพทย์ช้า เนื่องจากช่วงบ่ายในเวลาราชการมีแพทย์ออกตรวจ 2 คน (OPD ควบ ER 1 คน และARI 1 คน)	แจ้งสาเหตุที่แพทย์ออกตรวจเนื่องจากมีผู้ป่วยฉุกเฉินที่ER และได้ประสานผู้อำนวยการลงมาช่วยตรวจผู้ป่วย	เสนอแนะให้องค์กรแพทย์พิจารณาจัดแพทย์ออกตรวจเพิ่มในช่วงบ่าย	กลุ่มงานการแพทย์		ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข
GPM201:เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	C	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	9/7/2022	ผู้ป่วยมาด้วยปวดท้อง ถ่ายเหลว แพทย์สั่งให้ฉีดยา Buscopan จะไปฉีดยา รยาไม่อยู่ใน ER เจ้าหน้าที่ห้องยาไม่นำรยามาให้ER ทำให้ต้อง	ผู้ป่วยมาตรวจเวรป่วยเวลา 22.35 น. มาด้วยปวดท้อง ถ่ายเหลว แพทย์สั่งให้ฉีดยา Buscopan จะไปฉีดยา รยาไม่อยู่ใน ER	ให้คนงานไปขึ้นรยาที่ห้องยา มาคืนให้ ER	ทบทวนการทำงาน complete หรือยัง	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
GPM201:เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	C	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	3/7/2022	เวรป่วย ส่งตรวจ lab CBC, Elyte เวลา 17.35 น. แพทย์รอผลตรวจ เปิดดู lab เวลา 19.05 น. ผลยังไม่ออกโทรไปที่ห้อง lab ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย	เวรป่วย ส่งตรวจ lab CBC, Elyte เวลา 17.35 น. แพทย์รอผลตรวจ เปิดดู lab เวลา 19.05 น. ผลยังไม่ออกโทรไปที่ห้อง lab ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย	โทรตามเจ้าหน้าที่ห้อง lab ด้วยมือถือ	เวลาปฏิบัติงาน 16.30-21.30น. เจ้าหน้าที่อยู่ประจำหน่วยงาน ไปไหนโทรศัพท์แจ้งERและห้องบัตรรับทราบ	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
GPM201:เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	B	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน	16/6/2022	โทรประสานห้อง x-ray เวลา 13.30 น. เรื่องส่งคนไข้ไป x-ray แต่เจ้าหน้าที่ยังไม่มา	โทรประสานห้อง x-ray เวลา 13.30 น. เรื่องส่งคนไข้ไป x-ray แต่เจ้าหน้าที่ยังไม่มา	โทรประสานเบอร์เจ้าหน้าที่โดยตรงทันที		กลุ่มงานรังสีวิทยา	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ 12 เดือน (1 เมษายน - 31 สิงหาคม 2565)

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

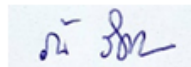
รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	วันที่เกิดอุบัติการณ์	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข้ปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	สถานะ
GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	C	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	3/6/2022	เวรเข้าวันหยุด มีคนไข้มารับบริการจำนวนมาก มีRefer 2 เคส ผู้ป่วยไม่พอใจเนื่องจากรอนาน (เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ)	เวรเข้าวันหยุด มีคนไข้มารับบริการจำนวนมาก มีRefer 2 เคส ผู้ป่วยไม่พอใจเนื่องจากรอนาน (เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ)	แจ้งเวรตรวจการเพื่อหาเจ้าหน้าที่มาช่วย	แจ้งเวรตรวจการ เพื่อหาเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นมาช่วย	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
GPM201:เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน	B	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	5/5/2022	ในวันเวลาราชการ เกสซ์ไม่อยู่ในห้อง	เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ไปเบิกยาเสพติดที่ห้องยาเวลา 14.05 น. ไม่มีเกสซ์กรที่จะเซ็นดีโนใบ ยส.	ไปเซ็นดีโนใหม่	ขึ้นปฏิบัติงานตรงเวลาราชการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน

ลงชื่อ



(นางสาวตาริกา เจอะอาแว)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ



(นางภัทรพร รัตนซ้อน)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ



(นายอริญ รอกา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง