

ทะเบียนการเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน)

โรงพยาบาลพานทอง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี

[illegible]

IR NO. 2502000152

เลขที่ 12 / 68

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 15 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 68

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ
พยาบาลจุดคัดกรอง เบื้องหน้า

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

() ข้าพชั้มาพบหมอมาตอนเวลา 13.15 น. ว่าขอรับบริการ
การรับบริการของพยาบาลจุดคัดกรองห้องฉุกเฉิน ได้ทักถาม
มาตอนประมาณ 12.35 น. ลังยอาหารปด 0-10 เจ้าน้ำที่รับโทร ดัน
ลิ้นไม่ขึ้น แต่ว่าเป็นตมกตที่ 2 แต่ตมกตนี้ทมิไม่โทร พยาบาล
แจ้งว่าโทร พบแพทย์ 18.00 น. * พยาบาลท่งสัอาหารต่งแต่ที่ 2
พจนารอไว้ คูน่จมีชีวิตไม่พอ จั้ไม่ซือจา ทน่ของ
กพต่งไปหาว่าถ้าไม่ส่งน ซือจา จทว ใจ. ไม่พอได้ พบไปบงกร.
() พยาบาลกานี้แต่จ้ให้ปริมาณที่ HN 533201 นพกณณ์พิมุกข์ ช้ก่งตมกต
ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข
โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อ โทร.038932500

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2502000152 [อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่ค้นพบ/บันทึกรายงานอุบัติการณ์* :	ทีม R&H
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** :	อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
สถานที่เกิดเหตุ* :	ห้องอุบัติเหตุ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 12/68 ไม่พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง ไม่พอใจการบริการ ER 2-68.jpg
สรุปประเด็นปัญหา/การเกิดอุบัติการณ์** :	ไม่พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง
(Agents involved: รายละเอียดเหตุการณ์พอสังเขป)	
Key word/สาเหตุหลัก** :	ไม่พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง
เป็นอุบัติการณ์เรื่องใด** :	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางกายภาพ
ระดับความรุนแรง** :	D
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์การ
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	15/02/2025 วันที่ค้นพบ* : 18/02/2025
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	เวร : วันหยุดราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 13:15
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
การจัดการเบื้องต้น* :	ประสานงานส่งข้อมูลให้หัวหน้าหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* :	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิคเวช มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญห* :	
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญห(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* :	20/02/2025 วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 09/03/2025
วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* :	18/02/2025 วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 18/02/2025
สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข	-
ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก*	ประชุมภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงการให้บริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและการให้บริการผู้มาตรวจรักษาที่ : -ให้เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองเปิดคลิปเสียงที่ได้บันทึกไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบในช่วงวันหยุดราชการ - ประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพของผู้มารับบริการเพื่อประเมินอาการของผู้รับบริการทุกราย ข้อร้องเรียน 15 ก.พ.68.สอ๔๔
ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	20/02/2025
มีการปรับปรุง/พัฒนาระบบ อะไร อย่างไร :	- ประชุมภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงการให้บริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและการให้บริการผู้มาตรวจรักษาที่ : -ให้เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองเปิดคลิปเสียงที่ได้บันทึกไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบในช่วงวันหยุดราชการ - ประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพของผู้มารับบริการเพื่อประเมินอาการของผู้รับบริการทุกราย ข้อร้องเรียน 15 ก.พ.68.docx
รายละเอียดการแก้ไข ของกรรมการความเสี่ยง* :	
วันที่ Export :	17/03/2025

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา
ทบทวนเรื่อง..ข้อร้องเรียน ก.พ.68.....

เหตุการณ์	สาเหตุ	การปรับปรุง
-วันที่ 15 ก.พ.68 ญาติผู้ป่วยโทรมา ร้องเรียนการให้บริการของพยาบาลจุดคัด กรองห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ด้วยเรื่องญาติ มาตรวจด้วยเรื่องปวดท้องมารพ.เวลา ประมาณ 12.35 น.เจ้าหน้าที่คัดกรองแจ้ง ให้มาตรวจเวลา 17.00 น. ผป.จึงกลับ บ้านและโทรมาร้องเรียนเรื่องการบริการ	<u>ด้านเจ้าหน้าที่</u> -เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองใช้คำพูดที่ไม่ เหมาะสม -ไม่ได้วัดสัญญาณชีพให้ผู้ป่วยเพื่อ ประเมินอาการของผู้ป่วย <u>ด้านผู้รับบริการ</u> -ผู้รับบริการไม่ทราบเกี่ยวกับระบบการ ออกตรวจของแพทย์นอกเวลาราชการ	-ประชุมภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงการ ให้บริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและการ ให้บริการผู้มาตรวจรักษาทั่วไป -ให้เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองเปิดคลิปเสียงที่ได้ บันทึกไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ รับทราบในช่วงวันหยุดราชการ -ประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพของผู้มา รับบริการเพื่อประเมินอาการของผู้รับบริการ ทุกราย

IR NO. 2501000258

เลขที่ 8 / ๒8

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 16 เดือน มกราคม พ.ศ. 2568

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

ฉุกเฉิน

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือ/ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ผู้ป่วยชาย ไม่ได้ 6 ชั่วโมง ถูกใจ พักที่ 1 ตึก 10/10

กอง มาตรวจโรค 6 แผนก นี้ ป่วย ผก ทกน ผู้ป่วย มีอาการ

ปวดหัว ปวดท้อง เป็น ยะเร็ง ระยะที่ 3

นาง นงนัท นานนท์

093 634 3003

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการสามารถติดต่อ โทร.038932500

FM-QMR-17(แก้ไขครั้งที่ 04-13/06/61)

20 ม.ค. 2568

สุวิทย์ วัฒนวิเศษ

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2501000258
[อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่ค้นพบ/บันทึกรายงานอุบัติการณ์ *	ทีมRM
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ **:	อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
สถานที่เกิดเหตุ *:	ห้องอุบัติเหตุ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	แสดงความคิดเห็น เลขที่ 8/68 ไม่พอใจการรักษา ไม่พอใจการรักษา (MSO-20-1-68).jpg
สรุปประเด็นปัญหา/การเกิดอุบัติการณ์** : (Agents involved: รายละเอียดเหตุการณ์พอสังเขป)	ไม่พอใจการรักษา
Key word/สาเหตุหลัก** :	ไม่พอใจการรักษา มีอาการปวดรอตตรวจที่ OPD
เป็นอุบัติการณ์เรื่องใด** :	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
ระดับความรุนแรง** :	C
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	16/01/2025 วันที่ค้นพบ* : 20/01/2025
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**:	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
การจัดการเบื้องต้น* :	ประสานหน่วยงาน ทบทวนเหตุการณ์
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญห* :	งานการแพทย์ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญห :	
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญห(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)*:	22/01/2025 วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 22/01/2025
วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* :	20/01/2025 วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 21/01/2025

สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* :	ปัญหาห้องเรียน เนื่องจากญาติคนไข้ไม่พอใจที่ได้รับการฉีดยาแก้ปวดซ้ำ เหตุผลที่ไม่ได้เข้า ตรวจที่ ER แต่แรก 1) pain score ที่คัดกรอง ไม่ตรวจตามเกณฑ์ triage ฉบับปรับปรุง 4/10/2565 ที่ต้องมาตรวจใน ER ตั้งแต่แรก 2) มีหมายเหตุ กรณีที่ต้องการส่งต่อผู้ป่วย ให้โทรปรึกษาแพทย์เวร OPD และ ER ก่อน หากไม่เข้าเกณฑ์ triage หรือไม่แน่ใจ ซึ่ง case นี้ได้โทรปรึกษา แพทย์เวรเข้า ที่ ER ซึ่งแจ้งกลับไปว่า " ให้แพทย์ OPD ประเมินก่อน หากเข้าเกณฑ์ หรือประเมินแล้วต้องการรักษาเร่งด่วนให้แพทย์ OPD โทรกลับมาที่ ER อีกที " ซึ่งเคสนี้ เป็น known case symptomatic gall stone , cancer in gynecological ไม่ทราบรายละเอียดแน่ชัด เนื่องจากรักษาที่ รพ ชลบุรี และมี morphine syrup and morphine tab ที่ได้อยู่แล้วจากชลบุรี แพทย์ OPD เห็นเป็น chronic case --> pain on top --> ประเมินฉีด morphine และขอส่งมานอนสังเกตอาการหลังฉีดที่ ER ทาง ER รับมา และทำการตรวจประเมิน USG ไม่พบ evidence of gall stone and cholecystitis , lab จาก OPD ปกติ จึงจำหน่ายกลับบ้าน
ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* : วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* : มีการปรับ/พัฒนาระบบ อะไร อย่างไร : รายละเอียดการแก้ไข ของกรมการความเสี่ยง* : วันที่ Export :	สิ้นสุดการแก้ปัญหาในระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้ 22/01/2025 - จัดทบทวนหรือแก้ไขระบบคัดกรอง ปี 2568 - OPD ควรทำการศึกษา triage chart ให้ครอบคลุม หากผู้ป่วยรายใดกำลัง ควรรายงานปรึกษาแพทย์ OPD ก่อน และหากแพทย์ OPD เห็นสมควรส่งต่อ ER ให้โทรส่งเวรมาที่แพทย์เวร ER 17/03/2025

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา
ทบทวนเรื่อง..ข้อร้องเรียน ธ.ค.67.....

เหตุการณ์	สาเหตุ	การปรับปรุง
-วันที่ 28 ธ.ค.2567 ญาติไม่พอใจระบบบริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน เรื่องการให้ข้อมูลอาการการรักษาและการประสานงานส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่นที่มีศักยภาพที่สูงกว่าเบื้องต้นกับญาติ	ด้านเจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาของผู้ป่วยกับญาติ -ในขณะนั้นมีผู้ป่วยประสานงานส่งต่อรพ.อื่นจำนวน 3 ราย และมีเคส STEMI ที่ต้องรีบทำการรักษาและส่งตัวรักษาต่อที่รพ.ชลบุรี จึงให้ข้อมูลกับญาติผู้ป่วยล่าช้า ด้านผู้รับบริการ -ญาติไม่เข้าใจระบบการส่งตัวรักษาต่อที่รพ.อื่นที่มีศักยภาพที่สูงกว่า	-ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผู้ป่วยกับญาติเป็นระยะเกี่ยวกับอาการการรักษาการประสานงานส่งรักษาต่อที่รพ.อื่นแก่ผู้ป่วยและญาติ ให้ญาติได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษากับแพทย์หรือพยาบาลเจ้าของคนไข้กรณีที่มีการประสานส่งต่อรพ.อื่นควรให้ข้อมูลแก่ญาติระหว่างที่รพ.ปลายทางทำการตอบกลับหากมีการเปลี่ยนแปลงรพ.ที่จะส่งต่อก็ให้แจ้งญาติอีกครั้ง

**Suporn Saranat**
มอบหมายการสนทนา



14:36

**มีเรื่องร้องเรียนครับ**

แฟนผมได้เข้าไปใช้บริการที่ห้องคลอดเมื่อวันที่23/12/67มีคนดูแล
ที่ชื่อกบได้พูดจาแสบแล้วถูกคนไข้

กระชากคอเสื้อคนไข้ซึ่งคนไข้ที่กำลังเจ็บท้องจะคลอดอยู่เป็น
พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

ขอให้ทางโรงพยาบาลพานทองตรวจสอบด้วยครับ

สวัสดีครับ ทางadmin รับเรื่องไว้ให้ครับ อาจจะสอบถามข้อมูล
เพิ่มเติมจะได้มีครับ

**ได้ครับ**

ชื่อ นามสกุลของผู้มารับบริการ วันที่ 23/12/67 ไข้มั้ยครับที่เกิดเหตุ
และถ้าไม่เป็นการรบกวนขอช่วงเวลาที่เกิดเหตุด้วยครับ

ส่งโดย Supavit Aiamsa-ard

**นางสาวกิตติกา คำสิน**
เรื่องเวลาประมาณเที่ยงคืนถึงตี 1 ครับ

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2412000372
[อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่ค้นพบ/บันทึกรายงานอุบัติการณ์ *	ทีมRM
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ **: :	ห้องคลอด
สถานที่เกิดเหตุ* :	งานการพยาบาลผู้คลอด
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ LR (29-12-67).jpg
สรุปประเด็นปัญหา/การเกิดอุบัติการณ์** : (Agents involved: รายละเอียดเหตุการณ์พอสั่งเซป)	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ
Key word/สาเหตุหลัก** :	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ
เป็นอุบัติการณ์เรื่องใด** :	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
ระดับความรุนแรง** :	D
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	23/12/2024 วันที่ค้นพบ* : 29/12/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	เวร : วันหยุดราชการ-เวรตึก หรือ เวลา : 01:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
การจัดการเบื้องต้น* :	ประสานหน่วยงาน ทบทวนค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญห* :	งานการพยาบาลผู้คลอด มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญห :	
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญห(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)*:	29/12/2024 วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 22/02/2025
วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* :	29/12/2024 วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 29/12/2024
สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* :	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ

ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน :* :	22/02/2025
มีการปรับ/พัฒนาระบบ อะไร อย่างไร :	กำหนดแนวทางในการเคลื่อนย้ายมารดาเข้าห้องคลอด 1.ดูแลให้มารดาขึ้นเตียงคลอด โดยประครอง สัมผัสที่แขนคนไข้ ไม่จับเสื้อผู้ป่วย
รายละเอียดการแก้ไข ของกรรมการความเสี่ยง* :	
วันที่ Export :	17/03/2025

เลขที่...../..... ๑ / ๖๘

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 28 เดือน xvi. ๕ พ.ศ. ๒๕๖๔

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

11. ଏକ ଜ୍ଞାନୀ,

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือ/ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

การคำนวณหาผลรวมของค่าเฉลี่ย = $\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$

[illegible]

01/09/2024

④ 802.11: 9m eV

[illegible]

১৭শে মে ২০০৯

082-9748718

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อ โทร.038932500