

ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑

วันที่รายงาน	เรื่อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด	แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
๓๑/๑๒/๒๕๖๕	ด้านอาคารสถานที่	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	ผู้รับบริการบ่นนั่งรอร้อน	เพิ่มจุดบริการ เปิดพัดลม และประตูระบายอากาศ
๑๓/๑๒/๒๕๖๕	ด้านอาคารสถานที่	ทีม ENV	ประเทศไทยอากาศเปลี่ยนแปลงฝนตกเกือบทุกวัน จุด ARI เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ไม่มีความสุขในการทำงานและนั่งรอตรวจ เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น	ปรับปรุงหลังคา และมู่ลี่ บังแดดเพิ่มเติม
๑๗/๑๑/๒๕๖๕	ด้านอาคารสถานที่	ทีม ENV	วันนี้ฝนตกหนัก จุดตรวจ ARI เสี่ยงดังจากหลัง สื่อสารกับผู้ป่วย ไม่ค่อยได้ยิน ต้องตะโกนพูดคุยกับผู้ป่วย	ใช้การสื่อสารโตโมโครโฟนที่สามารถได้ยินสองคนได้
๓๐/๑๑/๒๕๖๕	ด้านการบริการ	งานบริการปฐมภูมิ (PCU)	เด็กอายุ ๔ ปี มารับบริการฉีดวัคซีน ขณะฉีดวัคซีน เด็กตื่น ทำให้มีรอยขีดข่วนของเข็มที่บริเวณฉีดยา ญาติ โทรมาร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ทบทวนการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการที่เป็นเด็ก
๑๓/๑๑/๒๕๖๕	ด้านการบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	ญาติผู้ป่วยจากชั้น ๔ ลงมาตามพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินให้ขึ้นไปดูผู้ป่วยที่ชั้น ๔ ญาติแจ้งว่าที่โต๊ะพยาบาลชั้น ๔ ไม่มีคนอยู่ กดปุ่มฉุกเฉินแล้วไม่มีคนมาดู	ชี้แจงผู้รับบริการเบื้องต้นพยาบาล ไปดูผู้ป่วยวิกฤตและตรวจสอบระบบเรียกพยาบาล
๓๐/๑๑/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	เวรบาย ญาติผู้ป่วยร้องเรียน พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ พูดคุยกันเสียงดัง ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่ได้พักผ่อน	แจ้งหัวหน้าเวร ดูแล กำกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
๑๐/๑๐/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ	พนักงานทำความสะอาด	เนืองด้วยผู้ป่วย IMC HN.๐๐๐๐๘๒๖๔๙ ห้องเสียไปห้องน้ำไม่ทันทำให้อุจจาระระหว่างไปห้องน้ำ NA.จึงไปแจ้งพนักงานทำความสะอาดให้มาทำความสะอาดพื้นข้างเตียงผู้ป่วยไปจนถึงบริเวณหน้าห้องน้ำ พนักงานทำความสะอาดแจ้งว่าไม่ใช่หน้าที่แม่บ้านญาติต้องทำความสะอาดเอง NA.กับญาติจึงช่วยกันเช็ดพื้นด้วยทิชชูเปียก แต่ยังมีคราบและกลิ่น จึงแจ้งพยาบาลเวร พยาบาลเวรจึงให้แจ้งพนักงานทำความสะอาด เมื่อ NA.ไปแจ้งพนักงานทำความสะอาดได้พูดจาไม่สุภาพ โดยพูดว่าไปทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีกว่าก่อน งานแม่บ้านแม่บ้านทำเอง อย่าทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ ทำไม่ต้องตาม ทำไม่ต้องทำให้โมโห	ทบทวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด

ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒

วันที่รายงาน	เรื่อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด	แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
๑๕/๒/๒๕๖๖	ด้านการบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	<p>ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลชั้น ๕ โรงพยาบาลพูนพิน เนื่องจากเมื่อ ๗ วันที่ผ่านมาจาก(เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มารดาของผู้ร้องป่วยเป็นโรคเส้นเลือดในสมองตีบได้เข้ารับการรักษาอาการป่วยที่โรงพยาบาล ในระยะแรกนอนพักรักษาอาการป่วยอยู่ชั้น ๔ แต่หลังจากพบว่าระหว่างการรักษามารดาเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ต้องย้ายไปพักรักษาที่ชั้น ๕ ต่อมาวันอังคารที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ ขณะที่มารดาของผู้ร้อง รักษาอาการป่วยอยู่พบว่ามารดามีอาการท้องเสียอย่างหนักเกือบ ๒๐ ครั้ง จนทำให้ไม่สามารถรับประทานอาหารได้และมีการอ่อนเพลียอย่างมาก ผู้ร้องจึงติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่พยาบาลชั้น ๕ เพื่อขอให้เข้าไปดูแลให้น้ำเกลือแก่มารดา แต่เมื่อติดต่อขอความช่วยเหลือไปแล้วทางเจ้าหน้าที่พยาบาลไป เจ้าหน้าที่แจ้งว่าตนไม่มีสิทธิ์ต้องรอมอสิ่งในวันพรุ่งนี้ พร้อมพูดว่า การเข้าไปดูแลผู้ป่วยต้องใส่เสื้อชุดๆ ให้นอนรอไปก่อน ประกอบกับผู้ร้องแจ้งว่าในขณะที่มารดานอนรักษาอาการป่วยอยู่ในโรงพยาบาลพบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่พยาบาล แพทย์ เข้าไปดูแลอาการเลย แต่อย่างใดมีเพียงอุปกรณ์มาโยนให้มารดาผู้ร้อง เท่านั้น เช่น อุปกรณ์การวัดไข้ อุปกรณ์ทั้งหมดความดัน อุปกรณ์การวัดออกซิเจน เป็นต้น และแจ้งแก่ผู้ร้องว่าคุณต้องดูแลมารดาของคุณเอง ทางโรงพยาบาลไม่รับผิดชอบ ผู้ร้องจึงบอกกับเจ้าหน้าที่พยาบาลว่าหากเป็นแบบนี้จะร้องเรียน เจ้าหน้าที่พยาบาล ตอบกลับมาว่า เชิญร้องเรียนตามสบายเลย และเจ้าหน้าที่พยาบาลก็กล่าวอีกว่าโรงพยาบาลจะไม่รักษาก็ได้ ประกอบกับก่อนหน้านี้ ผู้ร้องได้ดูแลอาการผู้ป่วยของมารดา ในขณะที่อยู่โรงพยาบาล แต่พอมารดาติดเชื้อ เลยติดต่อให้น้องชายของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้ติดเชื้อเข้ามาดูแลมารดาแทนแล้วล่าสุดวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕ เจ้าหน้าที่พยาบาลเข้ามาแจ้งว่าทางโรงพยาบาลไม่รักษามารดาของคุณแล้วให้เก็บของกลับบ้านเลยภายในวันพรุ่งนี้ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลทั้งแผนกชั้น ๕ ไม่มีความจริงใจในการให้บริการมารดาของผู้ร้อง และเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าไม่มีจรรยาบรรณในการดูแลผู้ป่วย ประสบกับปัญหามาหลายครั้งแล้วส่งผลให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจึงมีประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกคนทั้งแผนกชั้น ๕</p>	<p>ทบทวน อุบัติการณ์ จัดตั้ง คณะกรรมการผู้ สอบสวนเพื่อหา ข้อเท็จจริง</p>

ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒

วันที่รายงาน	เรื่อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด	แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
๑๐/๓/๒๕๖๖	ด้านการบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน (IPD)	<p>นายภัทรารุช พรหมแพทย์ บุตรของ นายสมจิต พรหมแพทย์ ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น เนื่องจากนายสมจิต พรหมแพทย์ ผู้รับบริการรักษาตัว โรงพยาบาลทักษิณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖ ด้วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน ได้รับการฉีดยาละลายเลือดหัวใจและขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยการทำบอลลูนและใส่ขดลวด รวมกับในครั้งนี ผู้ป่วยมีภาวะช็อค นอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลทักษิณตั้งแต่วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖ ถึง ๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ และไปตามนัดเพื่อติดตามอาการอีกครั้งวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ ภายหลังจากการทำหัตถการพบอาการแทรกซ้อน ชาซ้ายขวม เขียว ม่วงคล้ำ แพทย์วินิจฉัย เส้นเลือดแดงบริเวณขาซ้ายตีบตัน ต้องทำการรักษาโดยการตัดขาส่วนล่างออก ทางโรงพยาบาลทักษิณ ทำการจำหน่ายออก ในวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ หลังจากนั้นผู้ป่วยไม่สามารถเดินได้ ต้องนอนติดเตียง ทำให้เกิดทุพพลภาพ</p>	<p>คณะกรรมการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น</p>