

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562 (ต.ค-มี.ค 62)

ลำดับ	เดือนเกิดเหตุ	หน่วยงานที่เกิดเหตุ	รายละเอียด	การตอบสนอง	ช่องทางการให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน
	ตุลาคม		ไม่มีเรื่องร้องเรียน		
	พฤศจิกายน	แพทย์ (ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน)	ผู้ป่วยเล่นบาสแล้วล้มเท้าพลิกไปด้านหลัง ผู้ป่วยหมุนกลับมาเอง จากนั้นข้อเท้าบวม นำส่ง ER ร.พ. แพทย์ส่ง X-ray แพทย์แจ้งว่าขาไม่หัก เท้าแพลง ฉายยาให้กลับบ้าน พอถึงบ้านเด็กเดินไม่ได้ แม่จึงพาไปหาหมอเด หมอดูอาการ พลิกข้อเท้า จากนั้นผู้ป่วยเดินได้ แต่ยังมีเสียงดังในข้อเท้าเวลาเดิน แม่พาไปหาหมอเดอีก 3 ครั้ง อาการดีขึ้น	อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ ภาวะอาการและอาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์, ย้ำเตือนเจ้าหน้าที่เรื่องการสื่อสารข้อมูลกับผู้ป่วย	โทรศัพท์
	ธันวาคม	ศัลยกรรมหญิง, องค์กรแพทย์	หมอบอกว่าอย่าเพิ่งเดินนะ อย่าเพิ่งลงน้ำหนักเดี๋ยวจะให้พบนักกายภาพ สักครู่พยาบาลเดินมาบอกว่าไม่ลุกขึ้นเดินแบบนี้จะหายได้ยังไง ให้ลุกเดินบ้างทำไมแนะนำไม่ตรงกัน	ทบทวนแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์-พยาบาล-ผู้ป่วย	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	ธันวาคม	สหกรณ์ร้านค้า	วันนี้ผมเห็นพฤติกรรมที่คนขายของแสดงต่อลูกค้าไม่ดีเท่าไร	ประชุมทีมสหกรณ์ ตักเตือน วางมาตรการป้องกัน	google site
	ธันวาคม	อายุรกรรมชาย 2, ประชาสัมพันธ์	คนไข้ขอห้องพิเศษมา 4 วันแล้วยังไม่ได้เข้า แต่คนที่เพิ่งมาแค่ 1 วันกลับได้ห้อง พอถามพยาบาลก็โยนให้ประชาสัมพันธ์ โยนกันไปโยนกันมา	ทบทวนแนวทางการจัดลำดับห้องพิเศษ ทั้งนี้มาสวัสดิการสำหรับญาติสายตรงของเจ้าหน้าที่/ผู้บริจาคที่จะได้ห้องก่อน	Facebook

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562 (ต.ค-มี.ค 62)

ลำดับ	เดือนเกิดเหตุ	หน่วยงานที่เกิดเหตุ	รายละเอียด	การตอบสนอง	ช่องทางการให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน
	ธันวาคม	รพภ.	ญาติผู้ป่วยขับรถกระบะมารอรับญาติที่ OPD แล้วมายืนสูบบุหรี่ ผู้มารับบริการคนอื่นเห็นเลยไปบอก รพภ.ให้มาเตือน แต่ รพภ.กลับไม่เตือน	หัวหน้างานตักเตือน	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	มกราคม	คลินิก ANC	พยาบาลโต๊ะ 1,2 มาช้า เวลาประมาณ 9.00 น.เพิ่งจะมาหน้าห้องตรวจครรภ์โต๊ะ 4 ควรอธิบายให้ผู้มาฝากครรภ์เข้าใจ ไม่ใช่มาตาดใส่ผู้ป่วย ไม่สมควรเลย	หัวหน้างานตักเตือน	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	มกราคม	ตึก มธ.	หมอมมาเปิดดูแผล 9.00 น. แต่พยาบาลยังไม่มาทำแผลเลย 11.00 น. ก็ได้ไปถามพยาบาลอีกครั้งว่าจะทำแผลให้เมื่อไหร่ พยาบาลพูดว่าจะรอท่าของสำคัญก่อน ตอนแรกๆบอกว่าชุดทำแผลหมด แต่เห็นพยาบาลเดินไปทำแผลห้องอื่นได้อยู่เลยสงสัยว่าเอาชุดทำแผลมาจากไหน (พยาบาลชื่อคุณจิราพร)	1 ยืมตึกอื่น 2ขอstockเพิ่ม 3ประสานงานเมื่อจ่ายกลางให้มาไม่ครบ 4ประเมินแผลบางแผลที่ไม่ต้องเปิดทำหรือต้องรีบทำก่อน 5ใช้อุปกรณ์อื่นแทน setทำแผล	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	มกราคม	ตึก มธ.	ญาติได้ถามพยาบาลว่ามียาฉีดฆ่าเชื้อรีเปลาอะ เพราะปกติพยาบาลจะมานัดยาตรงเวลา 10.00 น. แต่นี้ 11.00 น.แล้ว ได้คำตอบกลับมาว่า ไม่เห็น สีหน้าไม่พอใจ พอ บ่าย 2 พยาบาลคนนี้ไม่มาวัดความดัน ไม่มาวัดไข้เลย พอ 4 ทุ่มก็ไม่มาวัดความดัน พอตี 2 ก็ยังเจอพยาบาลคนเดิมอีก มาฉีดยาฆ่าเชื้อแต่ไม่ไลฟองอากาศ เห็นฟองอากาศในสายน้ำเกลือเยอะมาก สรุปเจอพยาบาลคนนี้ทั้ง เช้า บ่าย ดึก (พยาบาลชื่อคุณสุนัยณี)	ตักเตือนให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน, ตรวจสอบแล้วไม่มีการต่อเวร เข้า บ่าย ดึก,	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปิงปประมาณ 2562 (ต.ค-มี.ค 62)

ลำดับ	เดือนเกิดเหตุ	หน่วยงานที่เกิดเหตุ	รายละเอียด	การตอบสนอง	ช่องทางการให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน
	กุมภาพันธ์	สหกรณ์ร้านค้า	สหกรณ์ร้านค้าโรงพยาบาลปัตตานี ขายราคาแพงกว่าท้องตลาด มีสินค้าหลายอย่าง ที่ต้องตรวจสอบ อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญ แก่ผู้ให้ บริโภคน	หัวหน้าสหกรณ์ร้านค้า ตรวจสอบด้านราคา, งานคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบด้านคุณภาพ	google site
	กุมภาพันธ์	เวรเปล	คนเข็นรถคนป่วย ไม่มาช่วยญาติเข็นรถ นั่งดูเฉยๆ	ถ้าเป็นรถเข็นนั่งอยาก ให้ญาติเข็นเอง เวน เปลจะ stand by สำหรับผู้ป่วยหนักทั้ง ER และ OPD โดยเวร เปลจะมีการ assign งานเป็น zoning ซึ่ง การที่ผู้ป่วย OPD มา ขึ้นที่ ER ก็ทำให้เกิด ปัญหาเช่นกัน คือ ถ้า เวรเปลไปส่งคนไข้ที่ OPD พอมีผู้ป่วยหนัก มาที่ ER พยาบาล ER ต้องไปเข็นเอง ทั้งนี้ ที่ทางเทียบรถที่ ER มีป้ายเขียนไว้แล้วว่า สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน อยากให้ยามมาช่วย จัดการจราจรให้ผู้ป่วย OPD ไปลงรถที่ OPD	Facebook

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562 (ต.ค-มี.ค 62)

ลำดับ	เดือนเกิดเหตุ	หน่วยงานที่เกิดเหตุ	รายละเอียด	การตอบสนอง	ช่องทางการให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน
	กุมภาพันธ์	พิเศษอายุรรัฐ ชั้น 5	19.39 น. มีพยาบาลหญิงคนหนึ่งเข้ามาที่ห้องผู้ป่วยซึ่งอยู่ในวัยชรา และมีแผลที่เพิงผาดัดจึงเจ็บมาก พยาบาลคนนี้พูดจาแย่มาก และบริการแย่มาก	หัวหน้าหอผู้ป่วย ดักเตือนในภาพรวม	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	กุมภาพันธ์	OPD-ห้อง 20	พาพ่อมาตรวจตามนัด ระยะเวลา 9.45 น.มาถึงโต๊ะซักประวัติ 9.38 น. เจาะเลือดมาแล้วจาก รพช. ซักประวัติแล้ว จนท.ให้นั่งรอกก่อนแต่ไม่มีคิวให้ 11.00 น.จึงไปถามจนท. คำตอบว่า เรียงคิวตามเวลาในใบนัด ซึ่งดิฉันไม่เห็นด้วย น่าจะแจกคิวตามลำดับมาก่อนหลัง	ชี้แจงผู้รับบริการให้เข้าใจข้อดีของการนัด เหลื่อมเวลา แต่จะปรับปรุงเรื่องการรอนานต่อไป	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	กุมภาพันธ์	ห้องล้างแผล	2 พ.ย. 10.00 น. เด็กผ่าฝีจากคลินิก แพทย์นัดให้ไปล้างแผลในวันรุ่งขึ้น 3 พ.ย. 10.30 น. ไปที่ห้องล้างแผล พยาบาลบอกว่ายังไม่ครบ 24 ชม. ยังไม่ต้องล้าง ขำพเจ้าจึงดทรมามขออีกครั้ง หมอบอกให้ล้างเลย จึงบอกพยาบาล พยาบาลล้างแผลให้ด้วยสีหน้า ท่าทางการกระทำ คำพูดไม่เหมาะสม	ทบทวนมาตรฐานการล้างแผล ,ดักเตือนพฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	มีนาคม	ตึกเด็ก, องค์กรแพทย์	ผู้ป่วยเด็กอายุ 3 ขวบแพทย์วินิจฉัยไข้เลือดออก มานอนอยู่เตียงข้างๆลูก 3 วัน ต่อมาตรวจพบว่าเด็กคนนั้นเป็นโรคหัด และแจ้งว่าเด็กเตียงข้างๆจำนวน 4 คน ต้องฉีดวัคซีนป้องกันโรคหัด (IVIG) ซึ่งผู้ป่วยต้องชำระเงินเองเป็นเงิน 5,450 บาท (แบ่งใช้ 2 คน) ผู้ป่วยเห็นว่า ร.พ.ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่ายนี้จึงขอร้องเรียน	อธิบายเรื่องโรคและการดูแลรักษา, ขออนุเคราะห์ และคืนเงินญาติผู้ป่วย	ผู้ป่วยมาด้วยตนเอง

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562 (ต.ค-มี.ค 62)

ลำดับ	เดือนเกิดเหตุ	หน่วยงานที่เกิดเหตุ	รายละเอียด	การตอบสนอง	ช่องทางการให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน
	มีนาคม	แพทย์ (ER)	ผู้ป่วยแพ้งาตั้งแต่อายุ 20 ปี (ตอนนี้ 41 ปี) ญาติเรียก 1669 มารับผู้ป่วยไป ER เนื่องจากเผลอกินอาหารที่ใส่น้ำมันงา จึงมีอาการเกร็ง ตัวสั่น ผิวแดง หายใจลำบาก เดินไม่ไหว พูดไม่ออก รู้สึกเหมือนเข็มทิ่มในผิว ญาติได้แจ้งแพทย์และพยาบาลว่าผู้ป่วยแพ้งา แต่แพทย์วินิจฉัยเป็น hyperventilation ต่อมาแพทย์คนที่ 2 มาดูแทน และให้การรักษาอาการแพ้	ให้ข้อมูลการดูแลรักษา	ผู้ป่วยมาด้วยตนเอง
	มีนาคม	องค์กรแพทย์	คลินิกฉุกเฉินทำไมหมอไม่เรียกตามลำดับ หรือฟังญาติ ผู้ป่วยอธิบายอาการของเด็กบ้าง เราต้องการการดูแลและรับฟัง	หัวหน้างานดักเตือน	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ
	มีนาคม	ตึกชูเกียรติ	17.00 น. พนักงานจ่ายอาหารใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพต่อคนไข้และญาติคนไข้	หัวหน้างานดักเตือน	ผู้ป่วยไม่ได้ให้ช่องทางติดต่อ