

รายงานข้อร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2566

ลำดับ	เลขที่	หน่วยงาน ที่เกิดเหตุ	อุบัติการณ์ที่เกิด	เหตุการณ์	วันที่เกิด	ระดับ	การดำเนินการ
1	8180	กลุ่มงาน โภชน	การตอบสนอง ความต้องการ	คนไข้แพ้งุ้ง แฉงเบิกอาหารว่าแพ้งุ้ง แต่โรงครวจัดอาหารที่มีกุ้งมาให้คนไข้	5/10/2565	c	แผนการพัฒนา บุคลากร วางแผนเพิ่ม
2	8247	การเงินล่าง	สิทธิค่า รักษาพยาบาล	HN 189130 มาล่างแผลที่ ER แต่เจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน 190 บาท ตามสิทธิเบิกต้นสังกัด รัฐวิสาหกิจ ญาติ ได้ร้องทุกข์ ผ่าน สปสช เขต5 เพื่อขอเงินคืน และการเงินล่างได้คืนเงินในวันต่อมา	11/12/2565	c	นำไปวางแผนพัฒนา พฤติกรรมบริการ
3	8654	LAB	ร้องเรียนระบบ บริการ	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีหนังสือเลขที่ สธ 0205.18/19 ลงวันที่ 27 มกราคม 2566 มี ประชาชนร้องเรียนระบบการให้บริการเก็บสิ่งส่งตรวจของโรงพยาบาลอุ้มทอง มีผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ร้องเรียนเมื่อวันที่ 28พฤศจิกายน 2565 ข้อความระบุว่า ขอให้ปรับปรุง ระบบการให้บริการของโรงพยาบาลอุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจากวันที่ 28 พฤศจิกายน 2565 มาใช้ บริการที่โรงพยาบาลอุ้มทอง พบเห็นโต๊ะบริการสำหรับเจาะเลือด มี 2 โต๊ะเท่านั้น ทำให้จนถึงเวลา 09.00 น. การเจาะเลือดยังไม่เสร็จเรียบร้อย ยังมีคิวเจาะเลือดผู้ป่วยอีก 100 กว่าคิวที่รอการเก็บสิ่งส่งตรวจ ผู้ร้องพบ เห็นผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุจำนวนมาก ซึ่งต้องอดอาหารน้ำ ตั้งแต่เที่ยงคืนเพื่อเตรียมตัวมาเจาะเลือด การรอใช้บริการเป็นเวลานาน จากกรณีดังกล่าวควรเห็นใจผู้สูงอายุ ควรปรับปรุงระบบการให้บริการอย่าง เต็มประสิทธิภาพและเต็มกำลังที่จะให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่เก็บสิ่งส่งตรวจให้ครบจำนวน 3 โต๊ะเพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ (ผู้ร้องประสงค์ปกปิดชื่อและหมายเลขโทรศัพท์)	28/11/2565	c	แผนการพัฒนา บุคลากร วางระบบ บริการแบบใหม่

รายงานข้อร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2566

ลำดับ	เลขที่	หน่วยงาน ที่เกิดเหตุ	อุบัติการณ์ที่เกิด	เหตุการณ์	วันที่เกิด	ระดับ	การดำเนินการ
4	8752	ER	ร้องเรียนระบบ บริการ	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีหนังสือเลขที่ สธ 0205.18/20 ลงวันที่ 27 มกราคม 2566 มีประชาชนร้องเรียนระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกห้องฉุกเฉิน ผู้ร้องเรียนได้ร้องผ่านเว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ร้องเรียนวันที่ 13 ธันวาคม 2565 ข้อความระบุว่า ผู้ร้องเรียนได้พาพ่อแพนมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ห้องฉุกเฉิน วันที่ 12 ธันวาคม 2565 เวลา 12.30 น. ซึ่งวันดังกล่าวเป็นวันหยุดราชการชดเชย ผู้ป่วยมีอาการหายใจไม่ออก เมื่อมาถึงโต๊ะคัดกรองพบป้ายตั้งพักกลางวัน 12.00-13.00 น. จนกระทั่ง 13.22 น. มีเจ้าหน้าที่พยาบาลมาปฏิบัติงาน และได้เรียกผู้ป่วยเข้ารับบริการในเวลา 14.00 น. ได้เรียกพ่อไป ก้ออธิบายอาการพ่อ ขอยาพ่นให้ พยาบาลบอกว่าน้ำท่วมปอด ให้ยาขับปัสสาวะเดี๋ยวก็ดีขึ้น และให้ไป X-ray ปอด จนถึงเวลา 16.30 น. พ่อเริ่มไม่ไหว ต้องพาพ่อไปโรงพยาบาลเอกชน เบื้องต้นทางเอกชนบอกว่าน้ำในปอดปกติ ผู้ร้องเรียนขอสอบถามดังนี้1. ห้องฉุกเฉิน มีเวลาพักกลางวันด้วยหรือ 2. เข้าใจว่าเป็นวันหยุดราชการ แต่ทั้งนี้โรงพยาบาลมีหมอคนเดียววันนั้นหรือ แต่หมอไปเปิดคลินิกที่ตลาดอุทอง	13/12/2565	c	โรงพยาบาลอุทอง นำไปวิเคราะห์และ พัฒนาระบบบริการ

รายงานข้อร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2566

ลำดับ	เลขที่	หน่วยงาน ที่เกิดเหตุ	อุบัติการณ์ที่เกิด	เหตุการณ์	วันที่เกิด	ระดับ	การดำเนินการ
5	8766	HHC	ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ	<p>ตามที่วันนี้(23/2/66) ได้เข้ารับบริการเจาะเลือดเพื่อนำผลตรวจไปพบแพทย์เฉพาะทางที่โรงพยาบาลอื่น (ในสังกัดกรมการแพทย์) โดยถึงโรงพยาบาลประมาณ 7.40 น. และจบกระบวนการรับบริการถึงเวลาประมาณ 14.40 น. (ระหว่างรอผลตรวจได้กลับไปรอที่บ้านและกลับมารับผลตรวจอีกครั้งประมาณ 14.20 น. ในระหว่างที่รอรับบริการที่โรงพยาบาล ได้เห็นการบริการหลายอย่างที่ก่อให้เกิดความซับซ้อนและไม่สบายใจ แต่ก็ได้ไม่มีผลให้ส่งเรื่องร้องเรียนครั้งนี้ จนกระทั่งกลับมารับผลเลือดอีกครั้ง ได้พบกับสิ่งที่ทำให้ตัดสินใจส่งเรื่องครั้งนี้คือ คำพูดและน้ำเสียง ของเจ้าหน้าที่ ที่พูดกับคนไข้หรือญาติคนไข้ ซึ่งตัวเราเองก็พบเจอเหตุการณ์ดังกล่าวด้วยตัวเองด้วย จากคำว่า "อย่าเพิ่งไป" เป็นคำพูดที่ธรรมดาไม่หยาบคาบ แต่แฝงด้วยน้ำเสียงที่ทำให้เรา ซึ่งเป็นผู้ฟังต้องคิดและถามตัวเองว่าเราเป็นมนุษย์ไข้หรือไม่ ทำไม่ได้ยินคำพูดที่แฝงด้วยน้ำเสียงที่ไม่เหมือนพูดกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของโรงพยาบาล ภายใต้งัดกระทรวงสาธารณสุข และขอเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ทำดีอยู่แล้วด้วยค่ะ</p>	23/2/2566	C	นำไปวางแผนพัฒนา พฤติกรรมบริการ - การสื่อสารเป็นระบบ

รายงานข้อร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2566

ลำดับ	เลขที่	หน่วยงาน ที่เกิดเหตุ	อุบัติการณ์ที่เกิด	เหตุการณ์	วันที่เกิด	ระดับ	การดำเนินการ
6	8864	OPD	ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ	แจ้งวันที่ 28/ ก.พ. 2566 มาใช้บริการวันที่ 28 ก.พ. 2566 ที่แผนกผู้ป่วยนอก เพื่อขอใบส่งตัวไปรักษาต่อ ผู้ป่วยมาขอใบส่งตัว แสดงกริยา วาจา ไม่สุภาพ ผู้ป่วยไม่แจ้ง ชื่อ – สกุล ไม่เปิดเผย ผู้ให้ข้อมูล สปสช เขต 5 ราชบุรี ผู้รับผิดชอบของ สปสช เขต 5 คุณสรล้าย (085-1909353)	28/2/2566	C	ประสานเจ้าหน้าที่ OPD เพื่อขอข้อมูล OPD แจ้งว่าหาก ให้บริการไม่ดี จะ นำไปปรับปรุงต่อไป / ประสานตอบกลับ สปสช เขต 5 ว่าได้ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
7	8890	ER	การตอบสนอง ความต้องการ หรือความ คาดหวัง	ผู้ป่วยร้องเรียน ว่า รอนานมากเลยคะ เนื่องจากหมอไม่พอกับคนไข้ รอนาน 3 ชั่วโมง	6/3/2566	C	นำเข้าประชุมในทีม คณะกรรมการบริการ เมื่อวันที่ 8/3/66 - ปรับปรุงระบบที่ OPD -
8	8891	ER	การตอบสนอง ความต้องการ หรือความ คาดหวัง	รอนานเกินไป เห็นควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์และจะได้แบ่งเบาภาระหมอคนเดียวอีกด้วย เข้าใจว่ามา วันหยุด มีหมอคนเดียว ทำให้ล่าช้า อยากเสนอแนะให้มีการบริหารจัดการใหม่ เพราะเป็นโรงพยาบาลที่ ประชาชนไว้วางใจ อยากให้จัดสรรแพทย์ เพื่อให้ทุกอย่างดูราบรื่น	6/3/2566	C	นำเข้าประชุมในทีม คณะกรรมการบริการ เมื่อวันที่ 8/3/66 - ปรับปรุงระบบที่ OPD -

รายงานข้อร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2566

ลำดับ	เลขที่	หน่วยงาน ที่เกิดเหตุ	อุบัติการณ์ที่เกิด	เหตุการณ์	วันที่เกิด	ระดับ	การดำเนินการ
9		ER	การตอบสนอง ความต้องการ หรือความ คาดหวัง	คนไข้โทรมาร้องเรียนที่ER ด้วยคุณสุนิสา แผนสมบูรณ์ โทรมาร้องเรียนเวลาได้มาตรวจรักษาเมื่อวันที่ 25.6.2566 เวลา 23.00 น. กว่า ด้วยอาการปวดฟัน และตั้งครรภ์ มีพยาบาลมวัดความดัน แต่หมอไม่ตรวจ พูดกับพยาบาลว่าเคสนี้ไม่รีบตรวจเคสคนไข้ก่อน (คนไข้เข้าใจตรวจคนฉุกเฉินกว่า) จนเวลา ตี1กว่า ความ ดันเริ่มสูงหายใจไม่ออก ก็ยังไม่ตรวจ เดินผ่านไปผ่านมา คนไข้เลยกลับบ้านโดยไม่ได้รักษา (ร้องเรียนหมอที่ ไม่ให้บริการและไม่พูดว่าจะทำอะไร)	25/6/2566		แจ้งองค์กรแพทย์ แจ้ง ER ไม่ได้ลงรายงาน ในระบบรายงานความ เสี่ยง