



IR NO. 2502000152

เลขที่ 12 / 68

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 15 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 68

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ  
พยาบาลจุดคัดกรอง ห้องฉุกเฉิน

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ญาติผู้ป่วยโทรมาเวลา 13.15 น. ว่าพ่อป่วย  
 ทรมานที่โรงพยาบาลจุดคัดกรองห้องฉุกเฉิน ได้ทุกคนไป  
 มาตรวจประมาณ 12.35 น. ล้วยอาหารปวดอะไร เจ็บที่บริเวณท้อง  
 ลึกลงๆ แล้วเป็นต่อทันที 2 แต่ตอนนี้หนักไป พยาบาล  
 เหม่งๆ โทรขอพบแพทย์ 17.00 น. \* พยาบาลห้องสูดอากาศตัวที่ 2  
 เหม่งๆ ร้องไห้ ค่ะ ผมเจ็บไม่พอใจ จึงไม่ยอมยา ทานเอง  
 ค่ะ พอไปหาที่ถ้าไม่รับยา จะทำใจ ไม่พอใจ แบบที่ไปปร  
 หารยาเอง แต่ใจไปประมาณนี้ HN 533201 นายคุณมีผล ผู้ป่วย

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข  
โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ  
สามารถติดต่อ โทร.038932500

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2502000152 [อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่ค้นพบ/บันทึกรายงานอุบัติการณ์* :	ทีมRM
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** :	อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
สถานที่เกิดเหตุ* :	ห้องอุบัติเหตุ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 12/68 ไม่พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง ไม่พอใจการบริการ ER 2-68.jpg
สรุปประเด็นปัญหา/การเกิดอุบัติการณ์** :	ไม่พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง (Agents involved: รายละเอียดเหตุการณ์พอส่งเซป)
Key word/สาเหตุหลัก** :	ไม่พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง
เป็นอุบัติการณ์เรื่องใด** :	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
ระดับความรุนแรง** :	D
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	15/02/2025 วันที่ค้นพบ* : 18/02/2025
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	เวร : วันหยุดราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 13:15
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
การจัดการเบื้องต้น* :	ประสานงานส่งข้อมูลให้หัวหน้าหน่วยงานพบทวนเหตุการณ์
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* :	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิคเวช มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา :	
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(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 ชื่อเรื่องเรียน 15 ก.พ.68.docx
ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	20/02/2025
มีการปรับ/พัฒนาระบบ อะไร อย่างไร :	- ประชุมภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงการให้บริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและการให้บริการผู้มาตรวจรักษาที่: -ให้เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองเปิดคลิปเสียงที่ได้บันทึกไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบในช่วงวันหยุดราชการ - ประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพของผู้มารับบริการเพื่อประเมินอาการของผู้รับบริการทุกราย ชื่อเรื่องเรียน 15 ก.พ.68.docx
รายละเอียดการแก้ไข ของกรรมการความเสี่ยง* :	
วันที่ Export :	17/03/2025

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

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



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: รายละเอียดเหตุการณ์พอสั่งเซป)	ไม่พอใจการรักษา
Key word/สาเหตุหลัก** :	ไม่พอใจการรักษา มีอาการปวดรอตรวงที่ 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/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* :	งานการแพทย์ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา :	
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)*:	22/01/2025 วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 22/01/2025
วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* :	20/01/2025 วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 21/01/2025

<p>สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* :</p>	<p>ปัญหา ร้องเรียน 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 --&gt; pain ontop --&gt; ประเมินฉีด morphine และขอส่งมานอนสังเกตอาการหลังฉีดที่ ER ทาง ER รับมา และทำการตรวจประเมิน USG ไม่พบ evidence of gall stone and cholecystitis , lab จาก OPD ปกติ จึงจำหน่ายกลับบ้าน</p>
<p>ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* : วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน :* : มีการปรับ/พัฒนาระบบ อะไร อย่างไร : รายละเอียดการแก้ไข ของกรรมการความเสี่ยง* : วันที่ Export : 17/03/2025</p>	<p>สิ้นสุดการแก้ปัญหาในระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้ 22/01/2025 - จัดทบทวนหรือแก้ไขระบบคัดกรอง ปี 2568 - OPD ควรทำการศึกษา triage chart ให้ครอบคลุม หากผู้ป่วยรายใดกำลัง ควรรายงานปรึกษาแพทย์ OPD ก่อน และหากแพทย์ OPD เห็นสมควรส่งต่อ ER ให้โทรส่งเวรมาที่แพทย์เวร ER</p>

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

เหตุการณ์	สาเหตุ	การปรับปรุง
<p>-วันที่ 28 ธ.ค.2567 ญาติไม่พอใจระบบบริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน เรื่องการให้ข้อมูลอาการการรักษาและการประสานงานส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่นที่มีศักยภาพที่สูงกว่าเบื้องต้นกับญาติ</p>	<p>ด้านเจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาของผู้ป่วยกับญาติ</li> <li>-ในขณะนั้นมีผู้ป่วยประสานงานส่งต่อรพ.อื่นจำนวน 3 ราย และมีเคส STEMI ที่ต้องรีบทำการรักษาและส่งตัวรักษาต่อที่รพ.ชลบุรี จึงให้ข้อมูลกับญาติผู้ป่วยล่าช้า</li> </ul> <p>ด้านผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ญาติไม่เข้าใจระบบการส่งตัวรักษาต่อที่รพ.อื่นที่มีศักยภาพที่สูงกว่า</li> </ul>	<p>-ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผู้ป่วยกับญาติเป็นระยะเกี่ยวกับอาการการรักษาการประสานงานส่งรักษาต่อที่รพ.อื่นแก่ผู้ป่วยและญาติ ให้ญาติได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษากับแพทย์หรือพยาบาลเจ้าของคนไข้ กรณีที่มีการประสานส่งต่อรพ.อื่นควรให้ข้อมูลแก่ญาติระหว่างที่รพ.ปลายทางติดต่อกลับหากมีการเปลี่ยนแปลงรพ.ที่จะส่งต่อก็ให้แจ้งญาติอีกครั้ง</p>

 **Suporn Saranat**  
มอบหมายการสนทนา 

     

14:36

 มีเรื่องร้องเรียนครับ

แฟนผมได้เข้าไปใช้บริการที่ห้องคลอดเมื่อวันที่23/12/67มีคนดูแล  
ที่ชื่อกบได้พูดจาแย่แล้วดูถูกคนไข้

กระซวกคอเสื้อคนไข้ซึ่งคนไข้ที่กำลังเจ็บห้องจะคลอดอยู่เป็น  
พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

 ขอให้ทางโรงพยาบาลพานทองตรวจสอบด้วยครับ

สวัสดีครับ ทางadmin รับเรื่องไว้ให้ครับ อาจจะสอบถามข้อมูล  
เพิ่มเติมจะได้มั๊ยครับ

 ได้ครับ

ชื่อนามสกุลของผู้มารับบริการ วันที่ 23/12/67 ไข่มัธยมที่เกิดเหตุ  
และคำไม่เป็นการรบกวนขอช่วงเวลาที่เกิดเหตุด้วยครับ

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: รายละเอียดเหตุการณ์พอสังเขป)	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ
Key word/สาเหตุหลัก**	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ
เป็นอุบัติการณ์เรื่องใด**	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
ระดับความรุนแรง**	D
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ**	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	23/12/2024 วันที่ค้นพบ* : 29/12/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	เวร : วันหยุดราชการ-เวรดึก หรือ เวลา : 01:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ*	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
การจัดการเบื้องต้น*	ประสานหน่วยงาน ทบทวนค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ*	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา*	งานการพยาบาลผู้คลอด มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา :	
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(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* : สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาในระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน :* : 22/02/2025
มีการปรับ/พัฒนาระบบ อะไร อย่างไร : กำหนดแนวทางในการเคลื่อนย้ายมารดาเข้าห้องคลอด 1.ดูแลให้มารดาขึ้นเตียงคลอด โดยประครอง สัมผัสที่แขนคนไข้ ไม่จับเสื้อผู้ป่วย
รายละเอียดการแก้ไข ของกรรมการความเสี่ยง* :
วันที่ Export : 17/03/2025

IR No. ๒๕๐ ๖๐๐๐๐๐๗

เลขที่ ๑ / ๖๘

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ ๑๘ เดือน พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ  
แผนกฉุกเฉิน

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้  
การส่งรถมารับผู้ป่วยฉุกเฉิน ส่งมาด้วยรถ  
ฉุกเฉิน ส่งมาที่ห้องฉุกเฉิน หรือ ส่ง  
มาที่ห้องฉุกเฉินเพื่อมารับรถรับ  
รถรับฉุกเฉินที่โรงพยาบาล

การขอพบ: ดมย  
ดมย ๑๑ ๓๓๓๓  
๓๓๓๓ ๒๐๑  
๐๘๒-๙๗๕๘๗๑๘

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข  
โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ  
สามารถติดต่อ โทร.038932500