

รายงานผลการดำเนินงาน  
การจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน โรงพยาบาลพล  
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖- มีนาคม ๒๕๖๗) งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามที่คณะกรรมการกลุ่มร้องเรียน มีนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อดำเนินการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชน ตลอดจนการพัฒนาธรรมาภิบาลของหน่วยงานนั้น

การดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียนนับเป็นอีกภารกิจตามคำสั่งดังกล่าว ที่ต้องดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาธรรมาภิบาลในหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและการกำกับดูแลของกลุ่มกฎหมายโรงพยาบาล และในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติการฯ โดยเฉพาะการสรุปประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนในหน่วยงานฯ
- วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และการบริหารจัดการศูนย์บริหารจัดการร้องทุกข์ร้องเรียนของโรงพยาบาลพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลพล ในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) ได้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์ฯ จำนวนรวม ๑๐ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนพบว่า มีการร้องเรียนด้านการให้บริการ ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ เรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สามารถดำเนินงานจนยุติเรื่องได้มีจำนวนทั้งหมด ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังรายละเอียดตามตารางประเภทเรื่องร้องเรียนและผลดำเนินงานยุติเรื่องร้องเรียน

ตารางประเภทการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการ	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๒. ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐

## วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) ไตรมาสที่ ๒ ที่พบว่า มากที่สุดคือการร้องเรียนการปฏิบัติงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐ สามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งหมด และเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๔) ที่มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องด้านการให้บริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ ด้านพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๗ และสามารถดำเนินการยุติเรื่องได้ร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในช่วงไตรมาสที่ ๑-๒ มีเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ เนื่องจากการรวบรวมรายงานจำนวน ๒ ไตรมาส แต่อย่างไรก็ตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนจนยุติเรื่องเรียนจนยุติเรื่องได้ใกล้เคียงกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนา

๑. ระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงานยังเข้าถึงยาก โดยเฉพาะในระบบเว็บไซต์หรืออีเมลของหน่วยงาน เนื่องจากระบบขัดข้อง และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง Server ของหน่วยงาน ทำให้ระบบเดิมไม่ตอบสนองการเข้าถึงของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางพัฒนาฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียในระบบบริการสาธารณสุขได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อการแสดงออกถึงความพร้อมรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากร ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวกตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ นอกจากนั้นต้องปรับปรุงช่องทางการเข้าถึง โดยอาศัยเทคโนโลยีที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน บางส่วนไม่เข้ามาในระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานฯ เนื่องจากการรับส่งหนังสือ หรือการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ คิดว่าจะดำเนินการเอง จึงไม่สามารถติดตาม สรุปผล และประเมินผลการดำเนินงานจัดการเรื่องได้ตามคู่มือ หรือ มาตรฐานการดำเนินงาน ร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้ครบถ้วน

แนวทางแก้ไข มีระบบการประสานการดำเนินงานและการกำกับติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่สามารถสื่อสาร สร้างความเข้าใจและความร่วมมือกันของกลุ่มงานต่าง ๆ กับศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนหน่วยงานฯ ที่เป็นระบบ

๒. การตอบสนองผู้เกี่ยวข้องยังช้า ไม่ทันเวลา โดยเฉพาะเรื่องเร่งด่วนต่าง ๆ เนื่องจากภาระงานของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน หรือไม่สามารติดตามเรื่องจากหน่วยงานในสังกัด ซึ่งอาจเกิดการละเว้นการปฏิบัติในขั้นตอนดังกล่าวได้

แนวทางการปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการตอบสนองผู้เกี่ยวข้องเป็นระบบตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องระหว่างดำเนินการดำเนินงาน และหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น โดยกำหนดรายละเอียดกระบวนการปฏิบัติงานปฏิบัติให้ชัดเจนและถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง



(นางเสาวนีย์ สมณะ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ผู้รับรอง



(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล  
ผู้เห็นชอบ

รหัสรายนงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงาน	สรุปการแก้ไขของหน่วยงาน	การแก้ไขของกรรมการ	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	วันที่สิ้นสุดการแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ					
2402000127	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากทางบริการทางการแพทย์		C	งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	อาคารแพทย์แผนไทย	รักษาพยาบาล-เวรเช้า	21/02/2024	21/02/2024	21/02/2024	21/02/2024	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้รับบริการติดต่อโทรศัพท์เข้าสายตรงของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเพื่อทำการนัดหมาย และทางเจ้าหน้าที่ได้รับสายและแจ้งกับผู้รับบริการว่าวันนี้คิวหัตถการ นวดเต็มแล้ว แต่สามารถทำหัตถการอื่นๆได้ แต่ผู้รับบริการได้ตั้งคำถามเชิงก่อกวนเจ้าหน้าที่ และตัดสายไป	ผู้รับบริการติดต่อโทรศัพท์เข้าสายตรงของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเพื่อทำการนัดหมาย และทางเจ้าหน้าที่ได้รับสายและแจ้งกับผู้รับบริการว่าวันนี้คิวหัตถการ นวดเต็มแล้ว แต่สามารถทำหัตถการอื่นๆได้ แต่ผู้รับบริการได้ตั้งคำถามเชิงก่อกวนเจ้าหน้าที่ และตัดสายไป	เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียด การทำการนัดหมายอื่นๆ แก่ผู้รับบริการที่ทำการโทรเข้ามาทำการนัดหมายแล้ว แต่ผู้รับบริการได้ตั้งคำถามเชิงก่อกวนแก่เจ้าหน้าที่ และทำการตัดสายไป		กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก													ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอกแก้ไข
2402000108	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอตตรวจ ไม่ฟังพอใจ ร้องเรียน		D	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	NCD Clinic	รับหยุดราชการ-เวรเช้า	03/02/2024	03/02/2024	18/02/2024	03/03/2024	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่ฟังพอใจ เวลา 9.30 น Case DM,HT HN51849/52 นัดมาวันนี้ซึ่งเป็นวันหยุด มีเจาะเลือด ญาติไม่ฟังพอใจ และจะร้องเรียนซึ่ง ผู้ป่วยต้องนั่งงดอาหารจนท ได้ขอโทษและอธิบาย ญาติเข้าใจ	รายงานหัวหน้าเวรขอโทษ ,อธิบายและนัดใหม่ในเวลาราชการ		งานบริการคลินิกโรคติดต่อไม่เรื้อรัง (NCD)										ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอกแก้ไข				

(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
 วิชาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อย	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงาน	สรุปการแก้ไขของหน่วยงาน	การแก้ไขของกรรมการ	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	วันที่สิ้นสุดการแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ
2401000117	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดรวม ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน		G	งานบริการด้านปฐมภูมิ		วันราชการ-เวรเช้า	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	ขณะปฏิบัติงาน	วันที่12/1/67 เวลา 13.20 น.พบผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเรื่องไม่พึงพอใจในการไม่ไปเจาะเลือดผู้ป่วยตามนัด	วันที่12/1/67 เวลา 13.20 น.พบผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเรื่องไม่พึงพอใจในการไม่ไปเจาะเลือดผู้ป่วยตามนัด	1.พยามาลโทรประสานญาติ คนไขผ่านเฟสบุ๊คที่ร้องเรียน ได้ให้ข้อมูลรายละเอียดและอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับ พร้อมทั้งขอโทษคนไข้และญาติคนไขในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นญาติรับทราบเข้าใจและรับปากจะลบโพสต์ดังกล่าว 2.ได้นัดเจาะเลือดคนไข้ ในวันจันทร์ที่ 15 มค. 2567 เวลา 08.30 น. โดยทีมพยามาล 3.ได้เตรียมส่งต่อข้อมูลและประสานงานพื้นที่ รพ.สต.ลอมคอม เพื่อดูแลผู้ป่วยกลุ่มเรื่องและติดบ้านติดเตียงต่อเนื่อง		งานบริการด้านปฐมภูมิ		1.พยามาลโทรประสานญาติคนไข้ผ่านเฟสบุ๊คที่ร้องเรียน ได้ให้ข้อมูลรายละเอียดและอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับ พร้อมทั้งได้ขอโทษคนไข้และญาติคนไขในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นญาติรับทราบเข้าใจและรับปากจะลบโพสต์ดังกล่าว 2.ได้นัดเจาะเลือดคนไข้ ในวันจันทร์ที่ 15 มค.2567 เวลา 08.30 น. โดยทีมพยามาล 3.ได้เตรียมส่งต่อข้อมูลและประสานงานพื้นที่รพ.สต.				12/01/2024		อยู่ระหว่างดำเนินการขอความเรียง
2401000101	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		E	งานพยามาลผู้ป่วยนอก	ห้องตรวจ	วันราชการ-เวรเช้า	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	ขณะปฏิบัติงาน	แพทย์ออกตรวจเช้า มาตรวจเวลา 11.32 น.ทำให้ผู้ป่วยรอนานอาการทรุดขณะรอดตรวจ	หน้าห้องตรวจเบอร์ 14 gyne เวลา 09.30 น.เจ้าหน้าที่เรียกผู้ป่วยไปตรวจและ มีคนไขรอดตรวจนอน 1 ราย รอนั่ง 1 ราย และเดินได้ อีก 5 ราย แพทย์ยังไม่มาตรวจ พยามาลได้โทรตามแพทย์มาตรวจ 10.00 น แพทย์รับทราบ แต่แพทย์ห้องตรวจ gyneออกตรวจล่าช้า มาตรวจเวลา 11.32 น ทำให้ผู้ป่วยอาการทรุดลง และญาติไว้วางใจ	พยามาลอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและประเมินผู้ป่วยเพื่อส่งผู้ป่วยไป ER	หาแนวทางการออกตรวจของแพทย์ให้เร็วขึ้นเพื่อลดข้อร้องเรียนลดเวลารอคอย	กลุ่มงานการแพทย์	กลุ่มงานพยามาล							ยืนยันแล้ว เป็นอุปนิสัยการดูแลสุขภาพ/รอแก้ไข



(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
 วิชาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

รหัสรายนงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อย	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงาน	สรุปการแก้ไขของหน่วยงาน	การแก้ไขของกรรมการ	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	วันที่สิ้นสุดการแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ	
2311000233	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน		C	งานทันตกรรม	ห้องทันตกรรม	วันราชการ-เวรเช้า	14/11/2023	14/11/2023	30/11/2023	30/11/2023	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่เรียกข้ามคิว	การวางคิวหัตถการ สลับเนื่องจากมีเอกสารรออนท์ ทำให้ผู้ป่วยสอบถามว่าทันตแพทย์เรียกข้ามคิว ทำให้ไม่ได้ทำหัตถการคิว	- แจ้งขออภัยผู้รับบริการ และเรียงคิวใหม่เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการเรียกคิว	แจ้งขออภัยผู้รับบริการ และเรียงคิวใหม่เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการเรียกคิว	กลุ่มงานทันตกรรม									ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอนแก้ไข
2311000206	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์		C	องค์กรแพทย์	ห้องตรวจ	วันราชการ-เวรเช้า	27/11/2023	27/11/2023	27/11/2023	27/11/2023	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ	มีร้องเรียนทางโทรศัพท์ 093-989 6595 เวลา 9.53 มา รพ. หลายครั้ง ผู้คนนำที่ OPD ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่มีน้ำ ที่กดชำระทุกตู้ ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก	ผู้อำนวยการ ได้รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ มีร้องเรียนทางโทรศัพท์ 093-989 6595 เวลา 9.53 มา รพ. หลายครั้ง ผู้คนนำที่ OPD ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่มีน้ำ ที่กดชำระทุกตู้ ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก	ประสานแก้ไขเรื่องน้ำดื่ม โดยหัวหน้าบริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนชี้แจง โดยหัวหน้างาน ผ.บ.นอก	ตรวจสอบถามพร้อมของน้ำดื่มและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้ป่วย ทุกวัน	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก							ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอนแก้ไข		
2311000018	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน		B	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	ห้องชั้นสุด	วันราชการ-เวรเช้า	02/11/2023	02/11/2023	03/11/2023	07/11/2023	ขณะปฏิบัติงาน	จนท ห้องเจาะเลือด ยังไม่มาเจาะเลือด ที่ opd ห้อง 5/1 เวลา 08.00 น	จนท ห้องเจาะเลือด ยังไม่มาเจาะเลือด ที่ opd ห้อง 5/1 เวลา 08.15 น ตามที่เคยตกลงกันไว้ ว่า 07.00 น จะมาเจาะเลือดที่ OPD คนไข้ นั่งรอนาน พยาบาลโทรตาม ยังไม่มี จนท มาเจาะเลือด บอกว่าโทรรอเช้า บอกให้คนไข้ นั่งรอ ที่ห้อง 5/1 ไม่ต้องมาที่ห้องเบอร์ 21	-โทรตาม จนท ห้องตรวจเลือด รับทราบ -แจ้งคนไข้ ให้นั่งรอจนท	ทบทวนระบบการออกตรวจ lab ที่ OPD	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์							ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอนแก้ไข		

(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
 วิชาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อย	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงาน	สรุปการแก้ไขของหน่วยงาน	การแก้ไขของกรรมการ	ผลลัพธ์กระบวนการต่างๆ	ผลลัพธ์ทางสังคม	วันที่สิ้นสุดการแก้ไข	วันที่ RM ปิดเคส	สถานะ						
2310000187	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจ ร้องเรียน		C	งานทันตกรรม	ห้องทันตกรรม	วันราชการ-เวรเช้า	19/10/2023	24/10/2023	31/10/2023	31/10/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยร้องเรียนการบริการเนื่องจากไม่ได้รับคิวตรวจ	วันที่ 19 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 น. ผู้ป่วยแจ้งขอคิวรับบริการทำฟันเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่แจ้งคิวตรวจหมดแล้วและกรณีผู้ป่วยเป็นกรณีไม่ฉุกเฉิน ถ้าจะรอดตรวจในเวลาจะได้ตรวจประมาณ 15.30-16.00 น. จึงแนะนำให้มาคิวนอกเวลา (ผู้ป่วยใช้สิทธิ์ข้าราชการ) โดยทันตแพทย์จะเปิดรับคิวเพิ่มเป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากคิวนอกเวลาก็เต็มเช่นกัน แต่ผู้ป่วยแจ้งว่ามีสระไม่สะดวกทำนอกเวลา	- ทันตแพทย์แจ้งเปิดรับคิวเพิ่มเป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากคิวนอกเวลาก็เต็มเช่นกัน แต่ผู้ป่วยแจ้งว่ามีสระไม่สะดวกทำนอกเวลา	ประชุมเพื่อหาแนวทางการตอบและการจัดการผู้ป่วยในกรณีคล้ายคลึงกัน	กลุ่มงานทันตกรรม														ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอกแก้ไข
2310000133	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจ ร้องเรียน		C	งานบริการคลินิกโรคติดต่อไม่เรื้อรัง (NCD)	คลินิกจิตเวช	วันราชการ-เวรเช้า	25/10/2023	25/10/2023	25/10/2023	16/11/2023	ขณะปฏิบัติงาน	พบผู้ป่วยจิตเวชมากสุดยื่นยื่นสิทธิ์เองโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกแนะนำ ทำให้ผู้ป่วยจิตเวชเกิดความสับสน	พบผู้ป่วยจิตเวชมากสุดยื่นยื่นสิทธิ์เองโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกแนะนำ ทำให้ผู้ป่วยจิตเวชเกิดความสับสน	รายงานหัวหน้างานรับทราบและรายงานความเสี่ยง	เสนอแนะให้พนักงานผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย มาดำเนินการส่งตรวจให้ผู้ป่วย	กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด										ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอกแก้ไข				
2310000042	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		C	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้องชันสูตร	วันราชการ-เวรบ่าย	26/09/2023	26/09/2023	08/10/2023	29/10/2023	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการบริการ	Case HNS20052606 มาด้วยอาการปวดท้องน้อยยื่นบัตรเวลา 10.14น ตรวจที่ OPD และได้ส่งตรวจปัสสาวะที่ห้องชันสูตรพบมีการรับ Lab เข็มร้อยแล้ว เวลา 15.53 น OPDได้ประสานมาที่ER เพื่อให้ผู้ป่วยมารอ Lab เมื่อเวลาผ่านไป 1 ชม ได้ติดตามผล พบว่าผลยังไม่ออก จึงได้ประสานห้อง Lab ได้รับแจ้งว่าไม่พบ Specimen	ขอโทษ อธิบายผู้ป่วยและให้เก็บสิ่งส่งตรวจใหม่ดูแลเมื่อผลตรวจออก ดูแลให้ตรวจทันที		กลุ่มเทคนิคการแพทย์												ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอกแก้ไข		



(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล