



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพล ๒๑๕ ถนนมิตรภาพ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

ที่ ขก ๐๐๓๓.๓๑๐/๒๒

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ กำหนดให้หน่วยงาน มีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดย ข้อมูลดังกล่าวได้นำออกจากปัญหาความเสี่ยงในหน่วยงาน ซึ่งได้รับการแก้ไขและมีสรุปผลการแก้ไขในตารางที่ แนบเรียนมา ตามเอกสารฉบับนี้ แต่กรณีการร้องเรียนการทุจริตในการประพุดมิชอบในหน่วยงานไม่มีเกิดขึ้น ในโรงพยาบาลพล และต้องนำหลักฐานนี้ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนรับทราบ

โดยพบว่าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ๒๒ ประเด็นและทางโรงพยาบาลพล ได้มีการประชุมหารือและหาแนวทางแก้ไขพร้อมได้ทำ หนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

(นางสาวชिरานี วงศ์ก้อม)

เภสัชกรชำนาญการ

ทราบ/ อนุมัติ

(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2306000067	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		D	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้องชั้นสูต	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	ผู้ป่วยมาตามนัดรถนั่งรถนอนเดินลำบาก รอเจาะ lab ที่ OPD ตามแนวปฏิบัติจนท.ห้อง lab ต้องมาเจาะ lab ให้รอจนถึง 10.00 น. ายังไม่เฝื่อนท.ห้อง lab ไปดำเนินการ จนท OPD จึงโทรประสานรับแจ้งว่าจนท.ห้อง lab ไม่เพียงพอไม่สามารถ	เขียนรายงาน		กลุ่มเทคนิคการแพทย์						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ	
2306000051	GPM203 :เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		F	องค์กรแพทย์	ห้องฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	ใบขอเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องการทำแผลสุนัขกัด ล้างแผล และพันแผลแน่น จนทำให้แผลเกิดหนอง โดยคนไข้เกิดอุบัติเหตุ และไปรับการรักษาต่อ ที่รพ เอกชน และรพ เอกชน ตรวจแผล สุนัขกัดที่ รพ พลท่าให้ด้วยในการรักษาครั้งนี้ และพบว่าแผลมีหนอง จึงส่งภาพและข้อความมา ร้องเรียนทางไลน์ เลขา ผู้อำนวยการ	ผู้ป่วย ชื่อ นางพุด คำอินทร์ ร้องเรียนเรื่องการทำแผล สุนัขกัด ล้างแผล และพันแผลแน่น จนทำให้แผลเกิดหนอง โดยคนไข้ไปรับการรักษาต่อ ที่รพ เอกชน ตรวจแผล สุนัขกัดที่ รพ พลท่าให้ด้วยในการรักษาครั้งนี้ และพบว่าแผลมีหนอง จึงส่งภาพและข้อความมา ร้องเรียนทางไลน์ เลขา ผู้อำนวยการ	สุนัขกัดเคส และขอโทษต่อผู้รับบริการ	ทบทวนกระบวนการล้างแผล และประเมินทักษะการทำแผลของเจ้าหน้าที่และความสะอาดของอุปกรณ์ล้างแผล	งานพยาบาลผู้ปฏิบัติงานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน และนิติเวช							ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/ รอกแก้ไข

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2306000013	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		E	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้องตรวจ	วันหยุดราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	วันที่ 17/5 วันหยุดพบว่าผู้ป่วย 10 รายมาตามนัดเพื่อ admit colonoscope ซึ่งต้องมีการทำหัตถการเช่น ATK EKG CXR เจาะเลือด ซึ่งผู้ป่วยกลุ่มนี้ร้องเรียนและต่อว่าเจ้าหน้าที่ ER ว่าทำการตรวจให้ผู้ป่วยมาตามนัดเพื่อ Admit ล่าช้าภายในเวรมีผู้ป่วยที่ฉุกเฉินจำนวนมากที่ต้องได้รับการตรวจรักษาอย่างรวดเร็วจึงทำให้บริการล่าช้า	แจ้งและอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและเห็นลำดับความสำคัญของผู้ป่วยฉุกเฉินแจ้งหัวหน้าเวรเขียน RM		งานพยาบาลผู้ป่วยนอก						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/ รอดแก้ไข
2305000208	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		C	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้องผ่าตัดเล็กER	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ไม่พึงพอใจบริการ	เมื่อเข้าประมาณ 11.00น. เจ้าหน้าที่ดึกชาย โทรมาขอรถนั่ง 2 คัน ศูนย์เปลส่งให้นำผู้ป่วยดึกชายมา 2 คน แต่พอมาถึง OR เล็กพบว่าเจ้าหน้าที่ OR เล็ก ไม่พร้อมปฏิบัติหน้าที่ ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	นำผู้ป่วยกลับดึก		งานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดและวิสัญญีพยาบาล		ระบบการสื่อสารและการให้ข้อมูลผู้รับบริการไม่			อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการความเสี่ยง	

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญห	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2305000194	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		D	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้องทันตกรรม	วันราชการ-เวรบ่าย	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยร้องเรียนไม่มีบัตรคิวห้องทันตกรรม	11/566 เวลา 20.37 มีผู้ป่วยมารับบริการทางด้านทันตกรรม โทรมาสอบถามการรับบัตรคิวได้กี่โมง เพราะว่ามีผู้ป่วยมา 06.00 น.2 วันแล้วแต่บัตรคิวหมดก่อน ผู้ป่วยมีอาการปวดฟัน อดทนปวดฟันมา 2 วัน แต่มาทำฟันไม่ได้ เพราะไม่มีบัตรคิว คิวเต็ม จึงไม่สามารถทำฟันได้	แนะนำผู้ป่วยให้มารับบัตรคิวให้เร็วขึ้น		งานทันตกรรม						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอดแก้ไข
2305000131	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		C	งานกายภาพบำบัด	ห้องกายภาพบำบัด	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ เนื่องจากการรักษา กายภาพบำบัดนาน	แพทย์ได้ส่งผู้ป่วยมารักษา กายภาพบำบัด แต่ไม่มีคิวว่างในการรักษาในวันนั้น จึงได้ออกบัตรนัดให้ผู้ป่วยมารักษาตามวันที่มีคิวว่าง ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ เนื่องจากคิวนัดทำ กายภาพบำบัดไกล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ กายภาพบำบัดมีไม่เพียงพอ	1.รับนัด กายภาพบำบัด ตามวันที่คิวว่าง 2.ขอเบอร์ โทร คนไข้ โทร ตาม คนไข้ มาทำ กายภาพบำบัด เมื่อมี คนไข้ เลื่อนนัด		งานกายภาพบำบัด		แทรกคิวนัด กายภาพบำบัด เพิ่มเพื่อลดระยะเวลา การรอคอย			อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมการความเสี่ยง	

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญห	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์สังคม	สถานะ
2305000106	GPM204 :เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวกับบริการทางการแพทย์		D	งานประกันสุขภาพ	ห้องศูนย์ประกันสุขภาพ	วันราชการ-เวรบ่าย	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องขอผู้รับบริการ	ผู้ป่วยถูกเรียกเก็บค่ารักษาสิทธิ พรบ. ผู้ป่วยไม่เคยมารับบริการด้วยอุบัติเหตุไม่เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล	ผู้ป่วยถูกเรียกเก็บค่ารักษาสิทธิ พรบ. ผู้ป่วยไม่เคยมารับบริการด้วยอุบัติเหตุไม่เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล	อธิบายให้ผู้รับบริการทราบว่าเรื่องไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแจ้งผู้รับบริการทราบในวันที่ 19/5/66		งานประกันสุขภาพ						รอยืนยัน

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญห	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ			
2305000077	GPM203 :เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		D	องค์กรแพทย์		วันหยุดราชการ-เวรดึก	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องขอผู้รับบริการ	วันที่ 6 พค 66 เวลาประมาณ 06.00 น ญาติผป. โทรศัพทมา รพ พล แจ่งเหตุ มีคนไขหายใจไม่ออก แน่นหน้าอก ไข้ เวลา1-2 ชม ไม่มีรถไปรับ เลยแจ้งกู้ภัย ไปรับมา รพ พลต่อมาไม่พึงพอใจ จึงโทรศัพทไปแจ้งประธานกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล พล วารพ พล บริการชำ ไม่ทันเวลา พุดจาไม่ดี ใส่ญาติคนไข และประธานกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล ได้โทรศัพท หา ผอ เพื่อแจ้งเหตุด้วย	วันที่ 6 พค 66 เวลาประมาณ 06.00 น ญาติผป. โทรศัพทมา รพ พล แจ่งเหตุ มีคนไขหายใจไม่ออก แน่นหน้าอก ไข้ เวลา1-2 ชม ไม่มีรถไปรับ เลยแจ้งกู้ภัย ไปรับมา รพ พลต่อมาไม่พึงพอใจ จึงโทรศัพทไปแจ้งประธานกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล พล วารพ พล บริการชำ ไม่ทันเวลา พุดจาไม่ดี ใส่ญาติคนไข และประธานกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล ได้โทรศัพท หา ผอ เพื่อแจ้งเหตุด้วย	ทำการขอโทษ ผู้รับบริการ และ ไกลย เบื้องต้น และ รายงาน ต่อ คณะกรรมการบริหารต่อไป	ทบทวน การจัดการ EMS และ ระยะเวลา ออกรับเหตุ	กลุ่ม พยาบาล	กลุ่ม บริกรทาง การ แพทย์ / กลุ่ม บริหารงาน ทั่วไป							ยืนยันแล้ว เป็น ุบัติการ ณ์ความ เสี่ยง/ รอกแก้ไข	

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2304000088	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		D	งานบริการด้านปฐมภูมิ		วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้รับบริการมาขอตรวจภายในที่โรงพยาบาล เนื่องจากหลังคลอดแล้วยังมีเลือดสดๆ ออกมาช่องคลอด แต่เจ้าหน้าที่รพ.พลไม่ตรวจให้ส่งมาตรวจที่ pcu	ผู้รับบริการมาขอตรวจภายในที่โรงพยาบาล เนื่องจากหลังคลอดแล้วยังมีเลือดสดๆ ออกมาช่องคลอด แต่เจ้าหน้าที่รพ.พลไม่ตรวจให้ส่งมาตรวจที่ pcu	1. ทบทวน 2. รายงานความเสี่ยง 3. หาแนวทางที่ชัดเจนในการดูแลผู้ป่วยกรณีใดตรวจที่ pcu กรณีใดตรวจที่โรงพยาบาล	1. แจ้งรายงานความเสี่ยง 2. ประชุมหาทางร่วมกัน	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์สังคม	สถานะ
2304000013	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		C	งานเวชระเบียน	ห้องทันตกรรม	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	บัตรคิวทันตกรรมเต็มตอน 07.00 น. แต่เจ้าหน้าที่ห้องทันตกรรมเอามาเพิ่มตอน 09.30 น.	เมื่อวันที่ 31/03/2566 เมื่อเวลา 07.00 น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรได้แจกคิวทันตกรรมหมดแล้ว หลังจากนั้นได้มีผู้มารับบริการได้มาถามเจ้าหน้าที่ห้องบัตรว่าคิวทันตกรรมเต็มไหม เจ้าหน้าที่ห้องบัตรก็บอกไปว่าเต็มแล้ว และให้ผู้มารับบริการได้กลับไป หลังจากนั้น เวลา 09.30 น. เจ้าหน้าที่ห้องฟันได้เอาคิวมาใส่เพิ่มไว้ทำให้คิวฟันเหลือและทำให้ผู้มารับบริการช่วง 07.05-09.30 น. เสียโอกาสในการเข้ารับบริการ	ให้ไปสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องทันตกรรม		งานเวชระเบียน						รอยืนยัน

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2302000121	GPM203	:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	C	งานANC	ห้องยาผู้ป่วยนอก	วันราชการ-เวรเช้า	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องขอของผู้รับบริการ	จ่ายยาหมดอายุ	HN51004-3556 Add Line จนท. ห้องฝากครรภ์ส่งรูปของยาที่ได้รับมาให้ดู จากของยาเป็นยา Feso4(200mg) วันบรรจุ 15/12/2565 วันหมดอายุ 20/12/2565	ประสานเภสัชกรจากรูปของยาที่ได้รับจากหญิงตั้งครรภ์	ควรตรวจสอบวันหมดอายุของยาก่อนให้กับผู้รับบริการ	งานบริการทางเภสัชกรรม						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/ รอคักไข
2302000004	CPE404:	ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	B	งานบริการด้านปฐมภูมิ		วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่เตรียมบัตรประชาชนมาและไม่ยอมวัดv/s ไม่พึงพอใจที่มาขอยาแล้วไม่ได้ไม่รอดตรวจ	ผู้ป่วยไม่เตรียมบัตรประชาชนมาและไม่ยอมวัดv/s ไม่พึงพอใจที่มาขอยาแล้วไม่ได้ไม่รอดตรวจ	1. อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้ป่วยทราบจัดทำแผนผังเอกสารบริการ		งานบริการด้านปฐมภูมิ					ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/ รอคักไข	

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์สังคม	สถานะ	
2302000001	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		D	งานบริการด้านปฐมภูมิ		วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจไม่รอดตรวจ	30/1/66 มีรับบริการชาย 45 ปี เป็นผลเรือร่งที่ขาซ้าย ต้องการพบแพทย์ และ ดช. 14 ปี ไซ้ ไอเจ็บคอ ต้องพบแพทย์รอแพทย์เวลา 10.00 น.แพทย์ไม่อยู่ในสำนักงาน เนื่องจากปฏิบัติราชการนอกสถานที่นั่งรอใกล้เตียงไม่พึงพอใจ ไม่รอดตรวจ	1.โทรประสานงานแพทย์ แพทย์รับทราบแจ้งยังไม่เสร็จ ภาระกิจ 2. พุดคุยและให้การดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น		องค์กรแพทย์	งานบริการด้านปฐมภูมิ						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์สังคม	สถานะ
2301000150	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน		C	งานทันตกรรม	ห้องทันตกรรม	วันราชการ-เวรบ่าย	ขณะปฏิบัติงาน	HN 6200862298 เกิดความไม่พอใจในการสื่อสารเนื่องจากผู้ป่วยต้องการรักษาในวันนั้นเลย แต่เวรนอกเวลาไม่มีทันตแพทย์เฉพาะทางขึ้นเวรในวันนั้น	HN 6200862298 เกิดความไม่พอใจในการสื่อสารเนื่องจากผู้ป่วยต้องการรักษาในวันนั้นเลย แต่เวรนอกเวลาอธิบายว่าจุดเปิดช่องว่างต้องใช้เวลาในการอุดนานและไม่มีทันตแพทย์เฉพาะทางขึ้นเวรในวันนั้น ต้องนัดล่วงหน้า แต่ผู้ป่วยไม่รับฟัง แจ้งว่าเสียเวลามาก ทำให้ไม่บอกตั้งแต่แรก ผู้ป่วยแจ้งว่ามารับบริการครั้งที่แล้วหมอเป็นคนบอกว่าให้มานอกเวลาราชการ ยืนยันไม่ได้เข้าใจผิด ผู้ป่วยผลักยูนิตชนผนังและปิดประตูเสียงดัง	-		งานทันตกรรม						รอยืนยัน

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2301000065	GPM203 :เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		B	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	ห้องตรวจ	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไป ร้องเรียนแพทย์ออกตรวจซ้ำในช่วงบ่าย	ผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไป Hn580057586 มาตรวจด้วยอาการจุกแน่นท้อง รักษาที่คลินิกแพทย์Dx. Gall stone ส่งตัวมาที่รพ.เพื่อตรวจเลือด มารับบริการ 09.09 น ..มี order .ให้ไปตรวจเลือดช่วงเช้า ผลเลือดไม่ออกในช่วงเช้า เลยนัดผู้ป่วยตรวจซ้ำ และรอพบแพทย์ช่วงบ่าย 13.30 น จึงรอคอยการตรวจรับบริการนาน จึงโทรไปที่ห้องผู้อำนวยการเพื่อร้องเรียน และจะร้องเรียนถึงกระทรวงสาธารณสุข	ติดตามแพทย์ให้ออกตรวจซ้ำ และพูดคุยกับผู้ป่วยว่าแพทย์ผิดเคยผ่าตัดจึงออกตรวจซ้ำ	ประสานงานกับแพทย์เพื่อออกตรวจและเรียนแพทย์ในกรณีที่มีการร้องเรียน	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก		1. ประสานงานกับแพทย์เพื่อออกตรวจและเรียนแพทย์ในกรณีมีการร้องเรียน 2. ทบทวนระบบการออกตรวจของ				อยู่ระหว่างดำเนินการของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2301000034	CPE404: ผู้ป่วยไม่รอดตรวจไม่พียงพอใจร้องเรียน		D	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	งานการเงิน	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่พียงพอใจการรับบริการ	9.30 น.ผู้ป่วยจาก er NCD รอชำระเงินที่ห้องการเงินเบอร์ 24 จนท.มีดทำการแจ้งว่าผู้ป่วย NCD วันนี้มีจำนวนน้อยผู้ป่วยไม่พียงพอใจ	อธิบายผู้ป่วยและญาติสาเหตุการบิดทำการแจ้งให้ชำระเงินที่ห้องเบอร์11 เขียนรายงาน								ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/ รอกแก้ไข
2301000018	GPM203: เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		D	งานพยาบาลผู้ป่วยในตึกชาย	ตึกชาย	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ญาติผู้ป่วยบ่นว่าแพทย์มาตรวจช้า	แพทย์อายุกรรม แพทย์เจ้าของไข้ มาตรวจช่วงเช้า แต่ รอกผล Lab แจ้งผู้ป่วยและญาติว่าจะให้กลับรอกผลตรวจเลือด ต่อมาญาติพยาบาลได้รายงานแพทย์ผลตรวจเลือดปกติ แพทย์สั่งตรวจซ้ำ	- สอบถามหน้าจุดตรวจที่แพทย์ออกตรวจว่าตรวจใกล้เสร็จแล้ว								รอกยืนยัน
2210000001	GPO101: เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่ SIMPLE โปรดระบุ ... ไม่ปิด		B	งานบริการด้านปฐมภูมิ		วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ไม่ปิดพัดลมหลังเลิกงาน	วันที่ 12 กันยายน 2565 07.45 น. พบพัดลมในห้องยาเปิดทิ้งไว้	1. ปิดพัดลม 2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ		งานพยาบาลผู้ป่วยในตึกชาย						ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/ รอกแก้ไข

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญห	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์สังคม	สถานะ
2308000153	GPM203:	เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	D	งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	ห้องฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ	ผู้รับบริการมารับบริการที่ห้องฉุกเฉินไม่พึงพอใจการให้บริการที่ลำช้า ได้โพสต์ข้อความลงสื่อโซเชียล	สอบถามอธิบายดูแลให้การรักษา		งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช						ยืนยันแล้วเป็นอุบัติเหตุการณ่ความเสี่ยง/รอนแก้ไข

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน	ผลลัพธ์ทางสังคม	สถานะ
2308000133	GPM203: เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		C	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	คลินิก ARI	วันราชการ-เวรเช้า	ไม่ขอเสนอแนะ / คำร้องขอของผู้รับบริการ	HN 610078685 คนไข้ มาตามนัด คลินิก ARI เปิด Visit เวลา 08.24 น คิวเข้าห้องตรวจ 328 วันที่ 23 สค 66 ไม่มีแพทย์ออกมาตรวจ OPD แพทย์ขาด พยาบาลก็ไปอบรม ประชุม 3 คน ทำให้ต้องปิดคลินิก ARI คนไข้ ได้เข้าห้องตรวจเวลา 10.30 น แล้วแพทย์ส่ง Lab Dengue titer ต้องรอผลตรวจเลือด และ วันนั้น มีคนมาใช้บริการ เยอะมาก มีคนที่ต้องตรวจดูผลตรวจเลือด คนเดียว คือ โต้ะเรียกคิว	HN 610078685 คนไข้ มาตามนัด คลินิก ARI เปิด Visit เวลา 08.24 น คิวเข้าห้องตรวจ 328 วันที่ 23 สค 66 ไม่มีแพทย์ออกมาตรวจ OPD แพทย์ขาด พยาบาลก็ไปอบรม ประชุม 3 คน ทำให้ต้องปิดคลินิก ARI คนไข้ ได้เข้าห้องตรวจเวลา 10.30 น แล้ว แพทย์ส่ง Lab Dengue titer ต้องรอผลตรวจเลือด และวันนั้น มีคนมาใช้บริการ เยอะมาก มีคนที่ต้องตรวจดูผลตรวจเลือด คนเดียว คือ โต้ะเรียกคิว	- อธิบายให้ คนไข้ รับทราบ -ส่ง แพทย์ คนแรก ช่วงบ่าย	- ประชารสัมพันธ์ ขึ้นตอนการบริการ ให้ผู้บริกา รับทราบ - ประสานงานองศกรแพทย์ในการตรวจ ARI	กลุ่มงานพยาบาล						ยืนยันแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข

