

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....การพยาบาลผู้ป่วยนอก..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๑)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๔/๑๐/๖๗ ผู้ทบทวน ๑. นางสาวธณิกานต์ ฉายอรุณ ๒. นางสาวรำไพณี วงศ์ชัย ๓. นางสาวอาทิตยา ไกลถิ่น ๔. นางสาวจันทร์จิรา โรจนศิริสันติ ๕. นางสาวสิรินทิพย์ อินตา ๖. นางเกษรา ยาละ ๗. นางสาวราตรี ราโก	วันที่ ๔/๑๐/๒๕๖๗ ได้รับเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการ พยาบาลหน้าห้องตรวจคุยโทรศัพท์ ไม่สนใจผู้ป่วย และได้โฆษณาขายของให้กับผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ	ปัญหา ๑.บุคคลากร - เจ้าหน้าที่พยาบาลคุยโทรศัพท์ในเวลาทำงาน และโฆษณาขายสินค้าให้กับผู้ป่วย ๒.ระบบ/ระเบียบปฏิบัติ - หากจำเป็นต้องรับสายโทรศัพท์ส่วนตัว ควรแจ้งผู้ป่วยทราบและไม่คุยโทรศัพท์นาน หากมีธุระเร่งด่วนสำคัญ ให้แจ้งพยาบาลท่านอื่นปฏิบัติหน้าที่แทน ในระหว่างที่รับโทรศัพท์ - ไม่โฆษณาขายของขายสินค้าในเวลาทำงาน ๓.ผู้รับบริการ -ต้องเสียเวลาในการมารับบริการ	๑. จัดทำเป็นแนวทาง ปฏิบัติ/ข้อตกลงร่วม มั่นใจชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ๒. พิจารณาทลงโทษ หากเกิดเหตุการณ์ซ้ำ	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ และตกลงจะปฏิบัติตามร่วมกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....เทคนิคการแพทย์..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๒/๑)

วันที่/เวลา	เล่าสรุปเหตุการณ์/ปัญหา/ข้อมูลที่พบ (Blackown)	ประเด็นที่พบจากสาเหตุ (ระบบ/อุปกรณ์ สถานที่ บุคลากร ผู้รับบริการ)	วิธีการดำเนินงานแก้ไขตามสาเหตุที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน
๓ ต.ค.๖๗ ๐๗.๐๐ น.	เจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน ๒ คน เป็นนักเทคนิคการแพทย์ ๑ คน และ ผู้ช่วย ๑ คน เตรียมเครื่องตรวจวิเคราะห์ เตรียมพื้นที่ ทำความสะอาดห้อง ตรวจเช็ค อุณหภูมิห้อง ทำ Quality control เครื่อง ๔ เครื่อง	Maintenance เครื่องตรวจวิเคราะห์เคมีคลินิกทั้งเก่าและใหม่ ใช้เวลานาน เนื่องจากต้องทำทั้ง ๒ เครื่อง และเครื่องใหม่ ซึ่งผู้ใช้งานยังไม่คล่อง	ฝึกการใช้งานเครื่องให้ชำนาญ ยิ่งขึ้น	นายฐานันดร นรชาติวสิน นายเกรียงไกร พันธุระ นายอิทธิพล ประเสริฐ น.ส.วีรดา เงินแท้ นายพิรพล ชัยวงศ์ น.ส.รวินทรนิภา กันคำ
๐๗.๒๐ น.	IPD ส่งส่งส่งตรวจผู้ป่วย ๙ คน	เริ่มตรวจเลือดผู้ป่วย IPD บางรายการต้องใช้เวลา	รอน้ำยาเครื่องตรวจที่จะย้าย ออกหมด	
๐๗.๓๕ น.	ผู้ป่วย OPD เริ่มยื่นบัตรเจาะเลือด	เนื่องจากต้องสลับเครื่องตรวจเคมีคลินิก	เพื่อจะได้ใช้เครื่องเดียว	
๐๗.๓๖ น.	ER ส่งเลือดตรวจ พร้อมทั้งให้ไปเจาะ INR ที่ ER case stroke เตรียม refer ขอผลด่วน	เนื่องจากเป็น case ด่วน เจ้าหน้าที่ต้องรีบไปเจาะเลือดและรีบ ตรวจก่อน	- เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ที่รอเจาะเลือด กรณีพบปัญหา และเหตุขัดข้อง	
๐๗.๓๗ น.	เริ่มรับลงทะเบียนผู้ป่วย OPD	เครื่องมือยังไม่พร้อมใช้ เนื่องจาก การส่ง ISE cal. และ Quality control ยังมีปัญหา	- พยาบาล NCD อาจจะสอบถามสาเหตุที่เริ่มเจ าะเลือดช้า	
๐๗.๕๐ น.	เริ่มเจาะเลือดผู้ป่วย OPD	ใช้เวลา ๑๕ นาที หลังผู้ป่วยยื่นบัตร	และอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ เหตุผล	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....รังสิตวิทยา..... ปี๒๕๖๘ (๐๐๒/๒)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๓/๑๐/๖๗ ผู้ทบทวน ๑.นส.ทัศนีย์ ร่องจำนงค์ ๒.นายชยุตพงศ์ อินเทพ	วันที่๓/๑๐/๖๗ ผู้ป่วย HN.๔๙๐๐๐๑๑๖๙ นัคคลินิก NCD ยื่นบัตรตรวจเวลา ๐๗.๒๐น. และได้เจาะเลือดเวลา๐๗.๕๐ น. และได้รับเอกซเรย์เวลา ๐๘.๔๗ น. เพราะวันนี้มีผู้ป่วยฉุกเฉินใส่ท่อช่วยหายใจ ๑ case MCA ๒ case โคนแท่งทอง ๑ case ทั้งหมดได้ refer จึงทำให้เกิดการล่าช้า	ปัญหา ๑.บุคคลากร -จนท.ไม่เพียงพอ ๒.ระบบ/ระเบียบปฏิบัติ - จัดตารางเวรให้มีจนท.ขึ้นปฏิบัติงาน ก่อนเวลาทำงานทุกวัน ๓.ผู้รับบริการ -ได้เอกซเรย์ช้า	๑.จัดตารางเวรให้มีจนท.ขึ้นปฏิบัติงาน	

แบบบันทึกการทบทวน ๑๒ กิจกรรม กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม รพ.เวียงแก่น เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ปี ๒๕๖๘ (๐๐๓)

กิจกรรมที่ ๒ ทบทวนข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง

วันที่/เวลา	เล่าสรุปเหตุการณ์/ปัญหา/ข้อมูล ที่พบ (Blackown)	ประเด็นที่พบจากสาเหตุ (ระบบ/อุปกรณ์ สถานที่ บุคลากร ผู้รับบริการ)	วิธีดำเนินงานแก้ไขตามสาเหตุที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน
๑๗/๑๐/๒๕๖๗	ผู้รับบริการร้องเรียนถูกเจ้าหน้าที่ห้อง เบอร์ ๑๔ ดุ เรื่องไม่ถอดรองเท้าก่อน ซั้่งน้ำหนักเมื่อวันที่ ๑๐/๑๐/๒๕๖๗	๑.บุคลากร มีพฤติกรรมการสื่อสารไม่เหมาะสม ๒.อุปกรณ์ไม่สะอาด ไม่พร้อมใช้ ๓.การสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน ไม่มีป้ายชี้แจงการใช้อุปกรณ์	๑.ประชุมทบทวนเหตุการณ์ในหน่วยงาน ๒.ปรับปรุงระบบการทำงาน ๒.๑ จัดทำป้าย “กรุณาถอดรองเท้าก่อนซั้่งน้ำหนัก” ติดบริเวณเครื่องซั้่งน้ำหนัก ๒.๒ มอบหมายหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ทำความสะอาดเครื่องซั้่งน้ำหนักทุกวัน ๒.๓ จัดหาผ้าเช็ดเท้าวางให้ผู้รับบริการเช็ดก่อนขึ้น ซั้่งน้ำหนัก ๒.๔ ทบทวนแนวทางพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และการสื่อสารกับผู้รับบริการ	๑.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ธานี ๒.น.ส.นฤมล ลือชา ๓.น.ส.จินตนา ช่วยแก้ไข ๔.น.ส.เพ็ญนิภา จำปาคำ ๕.น.ส.วัชรินี นาระถิ ๖.น.ส.สุภาวดี ภูสันติสกุลวงศ์ ๗.นายณพลลักษณ์ สุริยะไชย ๘.น.ส.ประภาพร ลือชา ๙.นางมะลิวัลย์ เกียรติ์ ๑๐.นางบงกช วุฒิ ๑๑.นางนันทิดา ลือชา

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....เภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๔)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๑ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๐๐ น. ผู้ร่วมทบทวน นายบุลลิต วงศ์หาญกล้า	มีข้อร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานสายของ [REDACTED] ว่ามาทำงานสายบ่อยๆ ต้องการให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลจัดการเรื่อง ดังกล่าว	พฤติกรรมของบุคคล	๑. เรียกผู้ถูกร้องเรียนมาชี้แจง ว่ากล่าวตักเตือน ๒. นำเข้าพิจารณาใน กกบ. เพื่อดำเนินการต่อไป	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานแผนและยุทธศาสตร์..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๕)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑. เบญจวรรณ บุคดี ๒. กาญจนา จันทราภรณ์	วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ ผู้รับบริการร้องเรียนรายบุคคล ████████ ห้องเบอร์ ๑๕ ในเวลา ๑๐.๓๐ น. โดยร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ว่า พฤติกรรมไม่สุภาพ ดุด่าผู้รับบริการ ████████ ขอให้พูดคุยดี ๆ ไม่ควรดุด่าเสียงดัง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จากการสอบถามข้อเท็จจริง จากผู้ถูกร้องเรียน ได้เล่าว่า ได้มีการพูดคุยเสียงดังจริง และคำพูดเชิงดู และเถียงโต้ตอบกันกับผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการไม่เข้าใจระบบ ไม่ได้นำบัตรประชาชนยื่นให้เจ้าหน้าที่ และต้องเดินไปมาหลายรอบทำให้รู้สึกไม่พอใจร่วมด้วย เจ้าหน้าที่ที่โดนร้องเรียนยอมรับว่า มีพฤติกรรมที่เสียงดังและเถียงกันจริง ในวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๗	๑. มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียง ๑ คน (อีก ๑ คน ติดประชุมต่างจังหวัด) ทำให้ผู้บริการรอนาน ผู้บริการรอกันอยู่ที่หน้าห้อง ๑๕ ๒. การสื่อสารระหว่างผู้บริการและผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	๑. จัดเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานในการยืนยันสิทธิ์ ที่ห้องเบอร์ ๑๕ อย่างน้อย ๒ คน ทุกวัน (หากมีการลาหรือประชุม จัดเจ้าหน้าที่อื่นมาช่วย เช่น จพ.เวชสถิติ, นักวิชาการคอมพิวเตอร์) ๒. ประสานงานทุกจุดบริการ หากมีการส่งมาพบห้องเบอร์ ๑๕ โดยมาติดต่อในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แค่ยืนยันสิทธิ์ ให้เขียนลงในใบนำทาง เพื่อช่วยในการสื่อสารให้ตรงกัน	๑. ได้ทำการดักเตือนด้วยวาจา และรับปากว่าจะระมัดระวังในการใช้คำพูดมากกว่านี้ ๒. จัดคนช่วยปฏิบัติงานแบบระบุชื่อบุคคลยืนยันสิทธิ์ เมื่อมีการลา หรือประชุม

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานแผนและยุทธศาสตร์..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๕)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ (ต่อ) ผู้ร่วมทบทวน ๑. เบญจวรรณ บุคดี ๒. กาญจนา จันทราภรณ์	ผู้รับผิดชอบหลักในการตรวจสอบสิทธิ์และให้ข้อมูลผู้ป่วยติดประชุม เลยต้องปฏิบัติงานแทนและมีผู้รับบริการจำนวนมาก แต่ก็ได้แก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติ มาช่วยชี้แจงและให้บริการผู้ป่วย เสริมสภาพคล่องในการปฏิบัติงาน ลดความกดดันที่ผู้ป่วยรอนาน และลดระยะเวลาารอคอย และได้ดำเนินการตักเตือนโดยวาจาแล้ว			

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์...หน่วยงาน..การพยาบาลผู้ป่วยนอก.. ปี ๒๕๖๘..... (๐๐๖)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ ๒๗/๑๑/๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑.คุณธณิกานต์ ฉายอรุณ ๒.คุณรำไพณี วงศ์ชัย ๓.คุณจันทร์จิรา โรจนศิริสันติ ๔.คุณอาทิตยา ไกลถิ่น ๕.คุณศิรินทิพย์ อินตา ๖.คุณเกศรา ยาละ ๗.คุณชาญ อินอ่อน ๘.คุณดวงมณี นรชาติวสิน	วันที่ ๒๗/๑๑/๒๕๖๗ ได้รับเรื่องร้องเรียน พฤติกรรมการบริการ ของผู้ช่วยเหลือคนไข้ ██████████ ว่าผู้ให้บริการ คนดังกล่าว พูดจาไม่สุภาพ ตะคอกใส่คนไข้สูงอายุ ควรให้เกียรติผู้ป่วย และพูดจาสุภาพขึ้น	พฤติกรรมบริการ - เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ	แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบ ให้พูดจาสุภาพ ไม่เสียงดังตะคอก ในกรณีที่ผู้ป่วยสื่อสารไม่เข้าใจ ให้เชิญผู้ป่วยมานั่งและอธิบายให้เข้าใจ หากผู้รับบริการไม่พร้อมที่จะให้บริการ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ท่านอื่นให้บริการแทน	ชี้แจงเจ้าหน้าที่แล้วรับทราบ และให้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์ หน่วยงาน.....องค์กรแพทย์..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๗)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ ๒๗/๑๑/๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑.พญ. ญัฐพร ตันเครือ ๒.นพ. ธนาพล ชัยวงศ์ ๓. พญ.อภิสร จงพิทักษ์รัตน์ ๔.นพ. ไตรภพ เดชอุดม	วันที่ ๒๗/๑๑/๒๕๖๗ ได้รับเรื่องร้องเรียน การบริการ [REDACTED] [REDACTED] โดยต้องการให้หมอดูแลคนไข้ให้ดีกว่านี้ พอเรียกเข้าห้องตรวจ ไม่จับ ไม่ถามอาการคนไข้เลย (โดยเฉพาะห้องเบอร์ ๔) มีคนไข้หลายคนพูดเหมือนกันหมด หมอแต่ในคอม ดูแต่ประวัติคนไข้แค่ที่พยาบาลส่งเข้ามา แต่ไม่ถามอาการคนไข้เลย จับนิดตรวจหน่อยก็ยังดี เวลาคนไข้เป็นอะไร ก็ไม่บอกโรคชัดเจน	- การซักประวัติและตรวจร่างกายของแพทย์ - การพูดคุยสื่อสารและอธิบายผลการวินิจฉัยรักษาแก่ผู้ป่วยและญาติ(communication skill)	- ปรับปรุงทักษะในการซักประวัติและตรวจร่างกายของแพทย์ - ฝึกทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ	- มีการปรับปรุงการซักประวัติและการตรวจร่างกายโดยละเอียดของแพทย์ - ได้มีการพูดคุยสื่อสารและอธิบายแก่ผู้ป่วยและญาติ - จำนวนข้อร้องเรียนลดลง

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์หน่วยงาน.....การพยาบาลผู้ป่วยนอก..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๘/๑)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๐/๑๑/๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑.ธณิกานต์ ฉายอรุณ ๒.ร่ำไพณี วงศ์ชัย ๓. จันทรจิรา โรจนศิริสันติ ๔. อาทิตยา ไกลถิ่น ๕.ศิรินทิพย์ อินตา	ผู้ป่วยชาย มาด้วยอาการเจ็บหน้าอก ขณะรอพบแพทย์หลังจากเอ็กซเรย์ ผู้ป่วยเดินมาหน้าห้องตรวจและถามพยาบาลหนึ่งครั้ง และบ่นว่าเมื่อไหร่แพทย์จะเรียกเข้าห้องตรวจมันนานเกินไป ตอนนี้ก็ไม่มีคนไข้แล้ว รอแพทย์เกือบ ๑ ชั่วโมง (๑๐.๐๕ น. - ๑๐.๕๑น.) แต่ในขณะเดียวกันก็มีคนไข้นั่งรอตรวจหน้าห้องตรวจประมาณหกถึงเจ็ดคน และแพทย์ [REDACTED] คุยกับเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ [REDACTED] (ซึ่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้แจ้ง แพทย์ และเจ้าหน้าที่ประกันแล้วว่าคนไข้รอตรวจ แต่แพทย์ยังใช้เวลาจนทำธุระส่วนตัว)	ผู้ป่วยรอนาน แพทย์คุยกับเจ้าหน้าที่ประกัน ในเวลางาน	- แนะนำผู้ป่วยหากมีอาการไม่สุขสบายเพิ่มมากขึ้น ให้รีบแจ้งพยาบาลแก้ไขอาการเบื้องต้นก่อน - กรณีที่ไม่ใช่ผู้ป่วยนัด ประสานแพทย์ท่านอื่นพิจารณาตรวจให้แทน ตามความเหมาะสม - แจ้งองค์กรแพทย์ เพื่อหาแนวทางกรณีที่มีธุระส่วนตัวแล้วมีผู้ป่วยรอตรวจ	เจ้าหน้าที่ทุกท่านรับทราบแนวทางและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....องค์กรแพทย์..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๘/๒)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๐/๑๑/๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑.นายไตรภพ เดชอุดม	ผู้ป่วยชาย มาด้วยอาการเจ็บหน้าอก ขณะรอพบแพทย์หลังจากเอ็กซเรย์ ผู้ป่วยเดินมาหน้าห้องตรวจและถามพยาบาลหนึ่งครั้ง และบ่นว่าเมื่อไหร่แพทย์จะเรียกเข้าห้องตรวจ มั่นานเกินไป ตอนนี้ก็ไม่มีคนไข้แล้ว รอแพทย์เกือบ ๑ ชั่วโมง (๑๐.๐๕ น. - ๑๐.๕๑น.) แต่ในขณะเดียวกันก็มีคนไข้นั่งรอตรวจหน้าห้องตรวจประมาณหกถึงเจ็ดคน และแพทย์ [REDACTED] คุยกับเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ [REDACTED] (ซึ่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้แจ้ง แพทย์ และเจ้าหน้าที่ประกันแล้วว่าคนไข้รอตรวจ แต่แพทย์ยังใช้เวลาการทำงานธุระส่วนตัว)	มีผู้แทน/ตัวแทนประกันชีวิต ฝ่ายขายมาขายประกันชีวิต โดยที่รบกวนเวลาตรวจของแพทย์โดยเข้ามาเสนอขายประกัน โดยที่แพทย์พยายามปฏิเสธการซื้อแล้ว แต่ตัวแทนขายยังรบกวนเวลาแพทย์และไม่ยอมออกจากห้อง พนักงานช่วยเหลือคนไข้ได้เข้ามาแจ้งแล้วแพทย์ทราบแล้วว่ามีคนไข้รอ แพทย์ได้แจ้งตัวแทนขายแล้ว แต่การเสนอขายยังคงยืดเยื้อ ทำให้คนไข้ต้องรอนาน	- ห้ามไม่ให้มีตัวแทนบริษัทการขายไม่ว่าจะเป็นประกันหรือสินค้าหรือขายตรงหรือบัตรเครดิตใดๆ เข้ามาเสนอขายสินค้าในโรงพยาบาล - กำหนดโทษให้ชัดเจน คือ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาทและออกป้ายประกาศตามสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาล พร้อมบังคับใช้อย่างเคร่งครัด	- ไม่มีการรบกวนเวลาของแพทย์และสหวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ -ในเวลาราชการ ไม่มีการรบกวนเวลารอคอยและเวลาตรวจ - ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว - ผู้รับบริการพอใจกับการบริการมากขึ้นผ่านแบบประเมินการให้บริการประจำปี

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๐/๑๑/๒๕๖๗ (ต่อ) ผู้ร่วมบททวน ๑.นายไตรภพ เดชอุดม			กำหนดแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ประจำจุดต่างๆ โดยกำหนดให้เป็นพนักงานช่วยเหลือคนไข้ที่ปฏิบัติงานในเวรนั้นในจุดนั้น เมื่อแพทย์หรือสหวิชาชีพอื่นต้องการของความช่วยเพื่อออกจากสถานการณ์การขายสินค้าเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และบริบทของโรงพยาบาล โดย ๑. กำหนดรหัสการสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือโดยใช้คำอื่นแทนคำว่าด้วย เป็น “สีฟ้า” หรือ “สีน้ำเงิน” เพื่อให้แจ้งกับเจ้าหน้าที่คนอื่นได้รับรู้ว่าการต้องการความช่วยเหลือ	-

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๒๐/๑๑/๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑.นายไตรภพ เดชอุดม			๒. ให้เจ้าหน้าที่ที่รับรหัสการสื่อสารไป ใช้โทรศัพท์สายในโรงพยาบาลเพื่อโ ทรมตามผู้ที่ขอความช่วยเหลือให้ไปจุด อื่น ๓ หากผู้ที่ขอความช่วยเหลือไปยังจุด อื่นแล้ว ยังมีตัวแทนจำหน่ายคนเดิมตามมา ให้ตามเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ภัยเพื่อเชิญตัวแทนจำหน่ายออกจาก สถานที่ของโรงพยาบาล	-

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม..... ปี ๒๕๖๘ (๐๐๙)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๑๖/๑๒/๒๕๖๗ ผู้ร่วมทบทวน ๑.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ธานี ๒.นางนันทิดา ลือชา ๓.น.ส.วัชรีย์ นาระถิ ๔.น.ส.นฤมล ลือชา ๕.นางมะลิวัลย์ เการ์ตัน ๖.นายณพลักษณ์ สุริยะไชย	เมื่อวันที่ ๑๖/๑๒/๖๗ ได้รับเรื่องร้องเรียน การให้บริการของพยาบาล [REDACTED] มารับวัคซีน ตั้งแต่สัปดาห์ที่ ๑ รอบ เจ้าหน้าที่บอกให้บริการตอนบ่ายมาเอาคิวใหม่ พอมา๑๒.๓๐ บอกว่าคิวหมดให้มาวันหลัง และพยาบาลพูดจาไม่ดี ขอฝากเรื่องการพูดและการแจ้งคิวชัดเจน	๑.การสื่อสารกับผู้รับบริการ ผลการทบทวนเหตุการณ์จากกา รทบทวนพบว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ได้อธิบายกับผู้รับบริการแล้วว่าไ ด้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ (วันเพจ) ให้บริการ walk IN เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐ น. แล้ว และประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มต่า งๆ แต่ผู้รับบริการแจ้งว่าในสายกลุ่ม ของหมู่บ้านแจ้งว่า มาฉีดวัคซีนได้ตลอดเวลา ผู้รับบริการจึงมายื่นบัตรก่อนเวล าตั้งแต่ ๗.๐๐ น. เจ้าหน้าที่มาทำงานเวลา ๗.๓๐ น. และได้แจ้งผู้รับบริการแล้วว่าช่ว งเข้ารับเฉพาะผู้รับบริการที่มีกา รนัดหมายแล้ว	๑.เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมทบทวนเ หตุการณ์และแนวทางการให้บริก ารฉีดวัคซีนใช้ขวดใหญ่กรณี walk IN และปฏิบัติตามแนวทางคือ ให้ยื่นบัตรที่ฝ่ายเสริมและเดินทาง มาฉีดด้วยตนเอง ไม่รับฝากขอบัตรคิวล่วงหน้า หรือนำวัคซีนไปฉีดเอง ส่วนเวลาการแจกบัตรคิวได้ทบท วนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าค รังต่อไปให้แจกตรงเวลาตามที่ปร ะชาสัมพันธ์ไม่แจกก่อนเวลาเพื่อ ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	เจ้าหน้าที่รับทราบ

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
๑๖/๑๒/๒๕๖๗ (ต่อ)		ส่วนช่วงบ่ายเวลา ๑๓.๐๐ น. จะเป็นการแจกคิว walk IN จากนั้นผู้รับบริการรับทราบแล ะกลับบ้านไป และกลับมาอีกครั้งเวลา ๑๒.๓๐ น พบว่าบัตรคิวได้มีการแจกก่อนเ เวลาและหมดแล้ว จึงเขียนข้อร้องเรียน ๒.พฤติกรรมบริการ พุดจาไม่ดี	๒.แจ้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียง แก่น ไม่รับฝากจองคิวจากผู้รับบริการก รณีนีดิวัคชินหรือกิจกรรมบริการต่ างๆ ของฝ่ายส่งเสริม ๓.แจ้งเจ้าหน้าที่เรื่องการสื่อสารกั บผู้รับบริการ ให้ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ นุ่มนวล หากไม่สามารถสื่อสารได้ ให้เรียกเจ้าหน้าที่คนอื่นมาให้บริการ แทน	เจ้าหน้าที่รับทราบ

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานการพยาบาลผู้คลอด..... ปี 2568 (012)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
03/02/2568 4/2/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ ไตรภพ เดชอุดม 2.นางสุกัลยา จันทาพูน 3.นส.ร่ำไพณี วงศ์ชัย 4. นส.ธณิกานต์ นายอรุณ 5.นส.ชาครียา จันทะวงษ์ 6.นส.ยุวดี หัตถกอง 7.นส.ปภัสรา จินดาธรรม 8.นส.จิราภรณ์ ลุนาบุตร	ได้รับเรื่องร้องเรียนงานฝากครรภ์ โดยวันเกิดเหตุการณ์คือ วันที่ 31/01/2568 เรื่องแพทย์คลินิก ฝากท้องไม่รับบริการ ทั้งที่ ยังไม่หมดเวลาของราชการ โดยระบุว่าไม่รับตรวจบอกว่า ต้องรอผลเลือดอีก จะเลยสี่โมง ไม่มีใส่ใจผู้รับบริการเดินทางมา ไกลด้วย	1.สรุป ผู้รับบริการ มารับบริการวันที่ 28/1/2568 ที่ งานผู้ป่วยนอก เวลา 15.01 น ด้วยประวัติ ประจำเดือนขาดมา1เดือน (LMP 26/12/2568) ไม่มีเวียนศีรษะ ไม่มีปวดท้อง ทานได้ปกติ ไม่ได้รักษาที่ไหนมาก่อน จึงมารพ. จนท ได้ส่งตรวจ UPT =Positive จึงส่งพบงานฝากครรภ์ 2. 15.30 น ผู้รับบริการติดต่อ จนท คลินิกฝากครรภ์ ตรวจพบว่า ผู้รับบริการ ไม่มีสิทธิ เป็น สปปล แต่มีสามีเป็นคนไทย จึงได้แนะนำให้ปฏิบัติตามขั้น (ตามเอกสารแนบ) แนะนำให้หากเตรียมเอกสารครบ สามารถมาฝากครรภ์ทุกวันอังคาร ก่อน 14.00 น	1.ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง คลินิกฝากครรภ์ เปิดเฉพาะวันอังคาร 2. วันศุกร์ เข้า เป็น รร พอ แม่ และ ตรวจ Ultrasound บ่าย สำหรับ อายุครรภ์ที่ 36 ,38-41 wks เพื่อ ตรวจ NST และ PV 3.กรณีรายใหม่ รับได้ต่อวัน 10 เคส ไม่เกิน 14.00 น หากครบจำนวน จนท จะโทรประสานแจ้ง หากผู้รับบริการเหลือน้อย จนท ยังจะรับเคส อยู่	- ไม่เป็นอุบัติการณ์ข้อร้อง เรียน แต่เกิดจากการสื่อสารระ หว่าง จนท ของหน่วยงานที่ไม่เข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข อง คลินิกฝากครรภ์ -ประสานแจ้ง และแนบเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องของการให้บริ การของงานฝากครรภ์ ทั้ง วันอังคารและวันศุกร์

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
03/02/2568 (ต่อ) 4/2/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ ไตรภพ เดชอุดม 2.นางสุกัลยา จันทาพูน 3.นส.ร่ำไพณี วงศ์ชัย 4. นส.ธณิกานต์ นายอรุณ 5.นส.ชาครียา จันทะวงษ์ 6.นส.ยุวดี หัตถกอง 7.นส.ปภัสรา จินดาธรรม 8.นส.จิราภรณ์ ลุนาบุตร		3. เป็นรายที่ 11 ของการฝากครรภ์ รายใหม่ 4. จนท ไม่ทราบ/ลืม ขั้นตอนการบริการ (เคยประสานแจ้งจุดคัดกรอง ห้องเวชระเบียน และ งานผู้ป่วยนอกแล้วกรณีฝากครรภ์รายใหม่ รับบริการถึง 14.00 น และต่อวันรับได้ประมาณ 10 เคส หากเลยเวลา ให้โทรประสานแจ้งเพื่อตรวจสอบว่ายังมีผู้รับบริ การอยู่ไหม หากไม่มี จนท ยังจะรับเคสอยู่ เนื่องจากใช้เวลานาน และยังมีเคสอื่นด้วย)		

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน...รังสิตวิทยา..... ปี 2568 (013)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 19/02/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นส.ทัศนีย์ ร่องจำนงค์ 2.นายชยุตพงศ์ อินเทพ	วันที่ 14/11/67 ได้รับเรื่องร้องเรียนจากคนไข้ ที่มาใช้บริการ ทางตู้รับข้อคิดเห็น (กล่องแดง) โดยระบุว่า “มาใช้บริการที่ โรงพยาบาลเวียงแก่น เวลา 11.00 น. เจ้าหน้าที่ X-ray พูดจาไม่สุภาพ ปฏิบัติต่อญาติของคนไข้ไม่สุภาพ เลย ██████████ แนะนำให้ปฏิบัติด้วยความสุภาพด้วย ค่ะ”	เนื่องด้วย วันที่14/11/67 เวลา 11.00น. ผู้ป่วยได้มาเอกซเรย์ที่ห้องพร้อมญาติพร้อมรถ นอนแพทย์ส่งถ่าย actue abdomen โดยจะถ่าย chest/abdomen 2 ถ่าย แต่ญาติวุ่นวายกับผู้ป่วยมากเกินไปทำให้จนท.ไ ม่สามารถเอกซเรย์ผู้ป่วยได้เลย ผู้ป่วยสามารถช่วยตัวเองได้จนท.จึงได้บอกให้ ญาติรอด้านนอกถึง2 ครั้ง แต่ก็ไม่เป็นผลครั้งที่ 3 เลยเน้นเสียงดังในการบอกอีกครั้งทำให้ญาติไม่ พอใจ -การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน	ได้ تذเตือนเรื่องพฤติกรรม บริการของจนท.เรียบร้อย	ยังไม่ได้มีเหตุการณ์เกิด ขึ้นอีก