

แผนบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติการณ์	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	ที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน
๒๑๑๐๐๐๐๐๐๒	CPE๔๐๔: ผู้ป่วยไม่รอตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน	C	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	คลินิก ARI	วันราชการ-เวรเช้า	๙/๑๐/๒๐๒๑	๙/๑๐/๒๐๒๑	๙/๑๐/๒๐๒๑	๑๑/๑๑/๒๐๒๑	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่รอรับยา คาดว่ารอนาน ผู้มารับบริการท่านอื่นแจ้งว่าเห็นผู้ป่วยเดินออกจากเคาน์เตอร์และนั่งมอเตอร์ไซค์กลับผู้ป่วยอายุ>๗๐ ปี ลงทะเบียนคลินิก ARI ๘:๔๕ แพทย์ตรวจ ๑๐:๕๐ เภสัชเรียกจ่าย ๑๑:๔๕	ผู้ป่วยไม่รอรับยา คาดว่ารอนาน ผู้มารับบริการท่านอื่นแจ้งว่าเห็นผู้ป่วยเดินออกจากเคาน์เตอร์และนั่งมอเตอร์ไซค์กลับ วันเสาร์ อัตรากำลังรพ ตึกใหม่ แพทย์ ๑, เภสัช ๑ ผู้ป่วย HN ๑๕๙๘ อายุ>๗๐ ปี ลงทะเบียน	เก็บยาคืนห้องยา ก่อน	- เสนอ ทบทวนขั้นตอนที่ทำให้เวลาหลังพบแพทย์-จ่ายยา ล่าช้า อาจทำร่วมกับ OPD	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	ARI clinic	พัฒนาศักยภาพ จพ.เภสัชกรรม ให้สามารถจ่ายยาแทนเภสัชกรได้ในกรณีที่มีการจ่ายยาเบื้องต้นที่ไม่ซ้ำซ้อน	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	สามารถบริหารจัดการ คิวด่วนให้กับผู้สูงอายุได้

แผนบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งยางแดง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติการณ์	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	ที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน
๒๑๑๒๐๐๐๑๒	GPM๒๐๔: เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	C	งานการพยาบาลผู้ป่วยใน	หอผู้ป่วยหญิง	วันราชการ-เวรเช้า	๒๙/๑๒/๒๐๒๑	๒๙/๑๒/๒๐๒๑	#####	๒๘/๑/๒๐๒๒	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วย admit จาก ER ญาติ ร้องเรียน กับ พยาบาล หอผู้ป่วย ในว่า ไม่มี พยาบาล มาส่ง ผู้ป่วยทั้งๆ ผู้ป่วยไม่ รู้สึกตัว มี เหวลมา ส่งคนเดียว พร้อมญาติ	ผู้ป่วย admit จาก ER ญาติ ร้องเรียน กับ พยาบาล หอผู้ป่วย ในว่า ไม่มี พยาบาล มาส่ง ผู้ป่วยทั้งๆ ผู้ป่วยไม่ รู้สึกตัว มี เหวลมา ส่งคนเดียว พร้อมญาติ	-	ในกรณี case ที่ต้อง obsers ให้ พยาบาล นำส่ง ผู้ป่วยทุก case	งานการพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุ ฉุกเฉินและ นิติเวช	-	จัดทำ แนวทางการส่ง ต่อผู้ป่วย ระหว่าง หน่วยงาน ให้ชัดเจน และอธิบาย ให้กับ ผู้ป่วยและ ญาติ รับทราบ	หน่วยงาน แก้ไขได้ เหมาะสม แล้ว	case ที่ต้อง obsers พยาบาล นำส่ง ผู้ป่วยทุก case

แผนบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติการณ์	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	ที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน
๒๒๐๑๐๐๐๑๗	CPE๔๐๔: ผู้ป่วยไม่รอตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน	B	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	คลินิก ARI	วันราชการ-เวรเช้า	๑๖/๑๑/๒๐๒๑	๑๖/๑๑/๒๐๒๑	๑๑/๑/๒๐๒๒	๒๖/๑/๒๐๒๒	ไปขอเสนอแนะ/ คำร้องขอผู้รับบริการ	ผู้ป่วยคลินิก ARI ร้องเรื่องรอรับยาซ้ำ จำนวน ๖ ครั้ง	ผู้ป่วยคลินิก ARI ร้องเรื่องรอรับยาซ้ำ จำนวน ๖ ครั้ง	แจ้งห้องยาให้รับทราบ ว่าผู้ป่วยรอ นานแล้ว และแจ้งผู้ป่วยถึงสาเหตุที่ล่าช้า เนื่องจากมีผู้ป่วยจำนวนมาก	เสนอแนะให้ทบทวนระบบการจ่ายยาเพื่อลดระยะรอคอย	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค		พัฒนาศักยภาพ จพ.เภสัชกรรม ให้สามารถจ่ายยาแทนเภสัชกรได้ในกรณีที่มี การจ่ายยาเบื้องต้นที่ไม่ซ้ำซ้อน	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	ผู้บริการจำนวนมาก จพ.เภสัชกรรม สามารถจ่ายยาเบื้องต้นที่ไม่ซ้ำซ้อนให้กับผู้ป่วยได้

แผนบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งยางแดง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติการณ์	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	ที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรมการความเสี่ยง	ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน
๒๒๐๑๐๐๐๐๑๘	CPE๔๐๔: ผู้ป่วยไม่รอตรวจไม่พึงพอใจร้องเรียน	B	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	คลินิก ARI	วันราชการ-เวรเช้า	๑๗/๑๑/๒๐๒๑	๑๗/๑๑/๒๐๒๑	๑๑/๑/๒๐๒๒	๒๖/๑/๒๐๒๒	ใบข้อเสนอแนะ/คำร้องขอผู้รับบริการ	ผู้ป่วยมารับการตรวจที่คลินิก ARI แพทย์สั่งตรวจเลือดผู้ป่วยไม่พอใจและร้องเรียนเรื่องรอตรวจเลือดนาน	ผู้ป่วยมารับการตรวจที่คลินิก ARI แพทย์สั่งตรวจเลือดผู้ป่วยไม่พอใจและร้องเรียนเรื่องรอตรวจเลือดนาน	ประสานให้รับทราบผู้ป่วยรอนาน	เสนอแนะให้ห้องLab รายชื่อผู้ป่วยเป็นระยะๆ เพื่อป้องกันผู้ป่วยรอนาน	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์		ทบทวนระบบงานให้มีระบบการแจ้งเตือนสถานะของผู้มารับบริการ	หน่วยงานแก้ไขได้เหมาะสมแล้ว	หากผู้บริการนั่งรอเกินเวลาตามมาตรฐานที่กำหนดให้แจ้ง จนท.ทันที

ลงชื่อ



(นางสาวตาริกา เจาะอาแว)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ



(นายอรัญ รอกา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง