สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔- มีนาคม ๒๕๖๕)

ปีงปม.๒๕๖๕ (เดือน)	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน(เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ(เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว(เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑	๐	๐	๑
พฤศจิกายน๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐
มกราคม๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์๒๕๖๕	๑	๐	๐	๑
มีนาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
รวม	๒	๐	๐	๒

โรงพยาบาลท่าใหม่ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสร็จเรียบร้อยแล้วครบทั้ง ๒ เรื่องและได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑ ต.ค. ๒๕๖๔	หน.พยาบาลรับแจ้งจากหน.บริหาร เรื่องผู้รับบริการเพศหญิงมาติดต่อเรื่องการแก้ไขใบเสร็จตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องจากต้นสังกัดให้ผู้รับบริการดำเนินการเพิ่มข้อมูลในใบเสร็จให้ครบถ้วน พยาบาลโต๊ะ ๓ พูดจาไม่ไพเราะ ต้องการคุยกับผู้บริหาร	ติดต่อด้วยตนเอง	ในเบื้องต้นหน.งานบริหารคุยให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนทราบถึงระบบการแก้ไขของ รพ.มีอยู่ให้ผู้ร้องเรียนทราบและกล่าวขอโทษแทนซึ่งผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจและขอบคุณหน.กลุ่มงานบริหาร หลังจากนั้นหน.กลุ่มงานบริหารแจ้งหน.กลุ่มงานการพยาบาล และหน.กลุ่มงานการพยาบาลดำเนินการสอบถามผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้บอกว่าพูดจริงตามที่ผู้รับบริการแจ้ง เนื่องจากมีผู้รับบริการต่อเนื่องกันหลายคน การแก้ไข๑.จัดลำดับคิว ๒.ปรับพฤติกรรมบริการ ยิ้ม สบตา ทักทาย	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑ ก.พ. ๒๕๖๕	ครูโรงเรียนยอแซฟวิทยา มาขอชุดตรวจ ATK ใน App เป๋าตังค์ เนื่องจากตัวเองเสี่ยงสูงจากมีคนที่เป็น COVID มาดื่มสุราที่บ้าน แต่จนท.โรงพยาบาลบอกคัดกรองแล้วไม่ใช่กลุ่มเสี่ยง ให้มาตรวจที่ OPD ครูนำเรื่องนี้ไปโพสต์ใน facebook	facebook	ส่งให้ทีม COVID ทบทวนในเบื้องต้น และนำเรื่องเข้าคณะกรรมการบริหารวาระข้อร้องเรียน สรุปแนวทางแก้ไขดังนี้ ๑.ถ้าชุดตรวจไม่มีให้งานPCU ประสานขอสนับสนุนชุดตรวจมาเตรียมไว้ที่โรงพยาบาล ๒.มอบงานคุ้มครองโรคซักประวัติความเสี่ยงและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ถ้าเสี่ยงสูงให้เข้าระบบการตรวจของ รพ.	/			

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด) ผู้รายงาน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2110000003
[อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่รายงาน* :	งานผู้ป่วยนอก
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ **:	OPD
สถานที่เกิดเหตุ *:	OPD
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** :	GPM203 : GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา** :	'ผู้ป่วยมาติดต่อเรื่องใบเสร็จการตรวจสุขภาพ พบจนท.โต๊ะ3พูดจาไม่ดี
ระดับความรุนแรง** :	C
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	01/10/2021 วันที่ค้นพบ : 01/10/2021
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**:	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 10:30
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	หน.พยาบาลได้รับแจ้งจากหน.บริหารงานทั่วไป แจ้งว่ามีผู้ป่วยเพศหญิงมาติดต่อเรื่องการแก้ไขใบเสร็จตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องจากต้นสังกัดให้ลงข้อมูลเพิ่มเติมในใบเสร็จ พยพยาบาลโต๊ะ3พูดจาไม่ดี ไม่คิดว่าสมัยนี้ยังจะมีแบบนี้อีก จึงอยากคุยกับผู้บริหาร
การจัดการเบื้องต้น* :	หน.งานบริหารคุยให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนถึงระบบการแก้ไขของรพ.ที่มีอยู่ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* :	งานผู้ป่วยนอก มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* :	
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน :	13/12/2021 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 13/12/2021
วันที่ Login บันทึกการแก้ไข :	18/02/2022 วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* : 13/12/2021
สรุปประเด็นการจัดการแก้ไขปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* :	การปรับระบบพฤติกรรมบริการ
ผลการดำเนินการในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	สิ้นสุดการแก้ปัญหาระดับหน่วยงาน แต่ไม่สามารถยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาระดับกลุ่ม/หน่วยงาน :* :	13/12/2021
ระบบงานที่มีการปรับปรุง/พัฒนา :	หน.พยาบาลสอบถามผู้ปฏิบัติ ได้บอกว่าพูดจริง เนื่องจากมีผู้รับบริการต่อเนื่องกัน การแก้ไข 1. จัดลำดับคิวผู้รับบริการ 2. ปรับพฤติกรรมบริการ ยิ้ม สบตา ทักทาย

รายละเอียดการแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง :	
ผลลัพธ์ทางกระบวนการทำงาน** :	
ผลลัพธ์ทางสังคม (ถ้ามี) :	
สรุปผลการแก้ไขความเสี่ยง* :	
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา :* :	
วันที่ Export :	18/02/2022

© 2022 - All Rights Reserved The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization) Power by [RelationSoft Co.,Ltd.]

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2202000001
[อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่รายงาน* :	งานผู้ป่วยนอก
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ **:	งานสนับสนุนทางการแพทย์
สถานที่เกิดเหตุ *:	PCU
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** :	GPM203 : GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา** :	ครูมาขอชุดตรวจATK appเป๋าตังค์ จนท.บอกไม่ใช่กลุ่มเสี่ยงสูง ไม่ให้ชุดตรวจ
ระดับความรุนแรง** :	C
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	01/02/2022 วันที่ค้นพบ : 01/02/2022
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**:	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 10:10
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ขณะปฏิบัติงาน
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	ครูรร.ยอแซฟ มาขอชุดตรวจ ATK ในappเป๋าตังค์ เนื่องจากตัวเองเสี่ยงสูงจากมีคนที่เป็นcovid มาดื่มสุราที่บ้าน จนท.บอกคัดกรองแล้วไม่ใช่กลุ่มเสี่ยง ให้มาตรวจที่OPD ครูนำไปโพสท์ในFB 3BBB2607-43FE-4A5E-A251-BA67388DF0C9.jpeg 09E7C44B-3DF8-4D02-9F57-61A2B91E3E9D.jpeg
การจัดการเบื้องต้น* :	ส่งให้ทีมcovid ทบทวน
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	กลุ่มงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* :	คณะกรรมการ/ทีมนำ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : มี

กลุ่ม/หน่วยงานร่วม	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขความเสี่ยง	เอกสารประกอบ

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* :	

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน :	09/02/2022 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 09/02/2022
วันที่ Login บันทึกการแก้ไข :	15/02/2022 วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* : 10/02/2022
สรุปประเด็นการจัดการแก้ไขปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* :	**นำเสนอในการประชุมคกบ.วาระเรื่องร้องเรียน มีแนวทาง 1.ชุดตตรวจไม่มีให้PCU ประสานขอสนับสนุนชุดตรวจมาไว้ที่รพ. 2. คร.ซักประวัติความเสี่ยง และให้ข้อมูลผู้รับบริการ ถ้าเสี่ยงสูงเข้าระบบการตรวจของรพ.**
ผลการดำเนินการในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	**สิ้นสุดการแก้ปัญหาระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้**
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหาระดับกลุ่ม/หน่วยงาน :* :	10/02/2022
ระบบงานที่มีการปรับปรุง/พัฒนา :	
รายละเอียดการแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง :	
ผลลัพธ์ทางกระบวนการทำงาน** :	
ผลลัพธ์ทางสังคม (ถ้ามี) :	
สรุปผลการแก้ไขความเสี่ยง* :	
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา :* :	
วันที่ Export :	18/02/2022

© 2022 - All Rights Reserved The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization) Power by [RelationSoft Co.,Ltd.]