

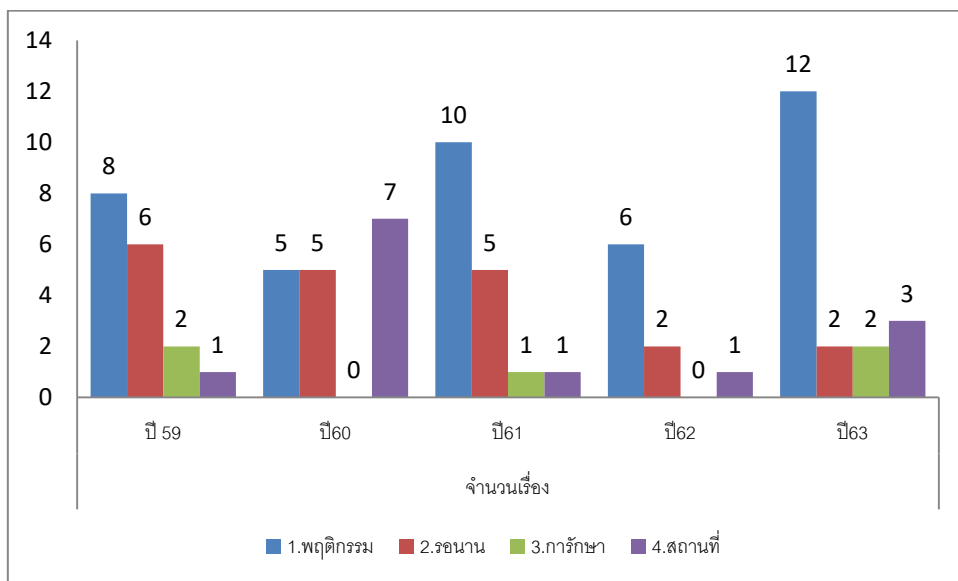
รายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563

(Incident Report 2020)

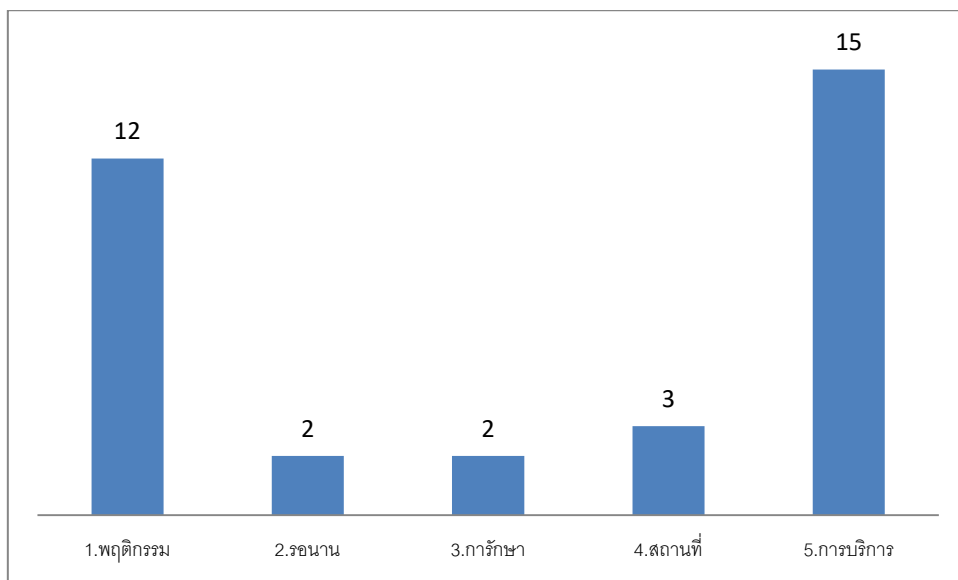
สถิติข้อร้องเรียนเปรียบเทียบ 5 ปี

ด้าน	จำนวนเครื่อง					ระดับความรุนแรง				
	ปี 59	ปี60	ปี61	ปี62	ปี63	ปี59 ระดับ/ จำนวน	ปี60 ระดับ/ จำนวน	ปี61 ระดับ/ จำนวน	ปี62 ระดับ/ จำนวน	ปี53 ระดับ/ จำนวน
1.พฤติกรรม	8	5	10	6	12	2/8	2/5	2/10	2/6	2/4 1/8
2.รอนาน	6	5	5	2	2	2/6	2/5	2/5	2/2	1/2
3.การรักษา	2	0	1	0	2	1/1 2/1	0	2/1	0	2/2
4.สถานที่	1	7	1	1	3	1/1	1/7	1/1	2/1	1/3
5.การบริการ	10	8	5	5	15	2/10	2/8	2/5	2/5	2/2 1/13
รวม	27	25	22	14	34	1/2 2/25	1/5 2/10	1/0 2/22	1/0 2/14	2/8 1/26

แผนภูมิข้อร้องเรียน 5 ปี



แผนภูมิข้อร้องเรียนปี 2563



สถิติข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ ปี 2563

ด้านพฤติกรรม

ที่	ด้านพฤติกรรม (รายละเอียด)	ช่องทาง	หน่วยงาน	ว/ด/ป	แนวทางแก้ไข	ระดับ ความ รุนแรง	หมายเหตุ
1	ญาติผู้ป่วยเดิน โวยวายพยาบาลไม่ ใส่ใจคนไข้ผู้ป่วย อาเจียนเป็นเลือด ขณะรอตรวจและ ยังพูดต่อว่าคนไข้ ทำตัวเองให้เดือน ร้อนหมอ รพ.	บุคคล	OPDทั่วไป	26 พ.ย.62	เน้นการประเมินผู้ป่วยซ้ำ ความกระตือรือร้นการ แนวทางการรายงานแพทย์ ทักษะการสื่อสารแนะนำ ผู้ป่วย	2	
2	ถูกโพสต์ใน โซเชียล ว่าพยาบาลถาม จำนวนบุตรและ สามี	Face book	LR	31 ม.ค.63	หัวหน้างาน LR แจ้งว่าเป็นข้อมูลที่ต้องถามเพื่อ กรอกในแบบรับรองการเกิด แล้วจึงโทรคุยกับ คนไข้ คนไข้บอกไม่คิดจะทำให้ รพ.เสียหายแต่ขำๆ พร้อมขอโทษ -ทบทวนวิธีถามคำถาม	1	
3	พยาบาลพูดไม่ เพราะกับผู้ป่วย ดู เสียดังระหว่าง ผู้ป่วยนั่งรอวัด ความดันระหว่าง ผู้ป่วยนั่งรอวัด ความดัน	บุคคล	Opdคัด กรอง	23 ก.พ.63	แนะนำการใช้น้ำเสียง และคำพูด	1	
4	ถูกโพสต์ในเฟส เรื่องสอบถาม พยาบาลเรื่องการ ตรวจในช่วง กลางวันจนท.พัก กินข้าว พยาบาล พูดจาไม่ดี	Face book	OPD NCD	5 มี.ค..63	-กำชับเรื่องการพูดจา -ช่วงพักกลางวันจะมีพยาบาล Stand by ตลอดเพื่อ ประเมินอาการและให้ข้อมูลผู้ป่วย - ให้แอดมินชี้แจงผู้ร้องทราบการรับข้อคิดเห็น	2	ซ้ำที่ คีย์แล้ว
5	เจ้าหน้าที่ซัก ประวัติพูดจาไม่ดี	ผู้ ร้องเรียน	OPD	5 มี.ค.63	แนะนำการใช้น้ำเสียง และคำพูด	1	ซ้ำที่ คีย์แล้ว
6	ห้องตรวจควรมี แพทย์ พยาบาล ประจำห้อง ผลัด กันพักทุกแผนก	ผู้ ร้องเรียน	OPD	5 มี.ค.63	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อทบทวนการ วางระบบดูแลผู้ป่วยช่วงพักกลางวัน	1	
7	พยาบาลพูดล้อเล่น	บุคคล	OPD NCD	20 พ.ค.63	แจ้งหัวหน้างานทราบ ชี้แจงทำความเข้าใจ และว่า	1	

	กับเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ป่วย ทำให้รู้สึกขายหน้า				กล่าวตักเตือน		
ที่	ด้านพฤติกรรม (รายละเอียด)	ช่องทาง	หน่วยงาน	ว/ด/ป	แนวทางแก้ไข	ระดับความรุนแรง	หมายเหตุ
8	ถูกพยาบาลดึงไหล่แรงขณะจะวัดความดัน และพูดตะคอกโต้เถียงเรื่องการวัดความดันและการคัดกรองอุณหภูมิ เนื่องจากไม่มีผลมาให้	บุคคล	Opdคัดกรอง	22 พ.ค. 263	สอบถามข้อมูลผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันและวิธีการสอดแขนวัดความดันที่ถูกต้อง ซึ่งได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้วผ่านกลุ่มงานปฐมภูมิแล้ว	2	
9	พนักงานช่วยเหลือคนไข้ถูกร้องเรียนเรื่องคำพูด และน้ำเสียงขณะให้บริการ	บุคคล	IPD	24 มิ.ย.63	แจ้งหัวหน้างานเตือนไม่ควรพูดล้อเล่นกับผู้ป่วยขณะปฏิบัติงาน	1	
10	จุดซักประวัติไม่กระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่คนไข้ ทั้งที่มาบอกว่าอาการไม่ดีปวดท้องมาก	ผู้ร้องเรียน	OPDทั่วไป	30 ก.ย.63	ตรวจสอบข้อมูลมอบหัวหน้างานกำชับการดูแล การประเมินผู้ป่วยซ้ำ การรายงานแพทย์	1	
11	เจ้าหน้าที่ห้องคลอดนอกเวลา วันที่5/6/63 บริการไม่ดีแย	ผู้ร้องเรียน	LR	30 ก.ย.63	ตรวจสอบข้อมูลมอบหัวหน้างาน สอบถามผู้ร้องถึงเหตุการณ์ กำชับจนท.เรื่องการใช้น้ำเสียงและคำพูด	1	
12	เจ้าหน้าที่กายภาพคุยโทรศัพท์บ่อยมากและคุยนานและเข้าช้าในช่วงบ่วยออกก่อนเวลา บางครั้งรถอยู่ตัวไม่อยู่	บุคคล	กายภาพ	20 ส.ค.63	ตรวจสอบข้อมูลมอบหัวหน้างาน สอบถามผู้ร้องถึงเหตุการณ์ หัวหน้างานได้พูดคุยและตักเตือน ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบแล้วจะปรับปรุงแก้ไข	2	ศิษย์ระบบแล้ว
	รวม				12		

ระบบบริการ

ที่	ระบบบริการ (รายละเอียด)	ช่องทาง	หน่วยงาน	ว/ด/ป	แนวทางแก้ไข	ระดับ ความ รุนแรง	หมายเหตุ
1.	คนใช้ถือใบเจาะเลือดมาวางในตระกร้าแต่เจ้าหน้าที่บอกให้ถือไว้ คนใช้สงสัยว่ามีป้ายประชาสัมพันธ์ให้วางไว้ในตระกร้าเพื่ออะไร เจ้าหน้าที่ต้องตะโกนเรียกส่งสารเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายไฟฟ้า	ตู้	LAB	3 ก.พ.63	ทบทวนระบบการให้บริการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบวางแผนทำป้ายไฟฟ้าในระบบการจัดคิว	1	ศิษย์ระบบแล้ว
2	ญาติผู้ป่วยPUI Admit ห้องแยกบนห้องร้อน อึดอัด ญาติอยู่ไม่ได้	บุคคล	CVID	มี.ค.63	ชี้แจงทำความเข้าใจถึงความจำเป็นการอยู่	1	
3	ผู้เสียหายและญาติเข้ามาร้องเรียนว่ารพ.ให้ข้อมูลว่ามาตรวจเป็นเคสมาจากประเทศระบาด โควิด ทำให้ชาวบ้านรังเกียจ	บุคคล	CVID	4 มี.ค.63	เชิญเข้าห้องไกล่เกลี่ยพูดคุยพร้อมที่มารับเรื่องร้องเรียนและชี้แจง คุณรัศมีพรนน์รับจะชี้แจงกับนายกเทศบาลกับสิ่งที่ดำเนินการแก้ไขแล้วให้ หลังจากนั้นได้แจ้งกลับผู้ร้องรับทราบการดำเนินการ	2	
4	ไม่พอใจ การส่งยาไปให้แจกในพื้นที่โดยไม่ได้แจ้งซ้ำอีกครั้ง อยากให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ นำยาไปแจกเอง	ที่ประชุม	NCD	30 มี.ค.63	ชี้แจงเป็นโครงการลดความแออัด และเป็นการประสานการดูแลผู้ป่วยร่วมกันกับ รพ. ช่วงโควิด	1	
5	ผู้ป่วยพระไม่พอใจมาจากต่างอำเภอ ต่อมาNCDช่วงโควิดแต่ บอกส่งยาไป รพ.สต. พอไป รพ.สต. บอกไม่ได้ยาไป พบ รพ.สต. ปิด	บุคคล	NCD	7 เม.ย.63	ห้องยาจัดยาให้ใหม่และปรับระบบการส่งมอบยา	1	
6	ร้องเรียนเรื่องการนำเด็กแรกเกิดเข้าทะเบียนบ้านเพื่อออกใบรับรองการเกิดที่อำเภอ	บุคคล	LR	5 พ.ค.63	ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบข้อมูลที่แท้จริงที่เกิดจากความไม่เข้าใจของอำเภอ	1	
7	พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้โต้เถียงขึ้นเสียงกับ	บุคคล	NCD	7 พ.ค.63	ทำความเข้าใจกับผู้ร้องและว่ากล่าวตักเตือนจนท.	1	

	เจ้าหน้าที่ รพสต. เรื่อง การส่งยา NCD						
8	เจ้าหน้าที่ รพสต. ถูกชาวบ้านตำ โวยวายไปรับยา รพสต. แต่ยายังไม่ถึง ไม่มี ส่งผิด อยากรับยาที่ รพ	เจ้าหน้าที่ รพสต.	NCD	13 พ.ค. 63	ปรับระบบการส่งยา Key ให้ทัน ส่งมอบก่อนวันกำหนดหรือเปิดช่องทาง ใครไม่สะดวกให้มารับยาที่ รพ. ให้โทรสอบถาม รพ. ตามใบนัด	1	
9	คนไข้ DM มาตามนัดมา ไกลจ้งเหมารถมา แต่เป็นวันหยุด	จนท.รพ.	NCD	27 ก.ค.63	แจ้ง OPD ตรวจสอบ อุบัติเหตุกรณีเกิดซ้ำ	1	
10	คนไข้นัดดูแลที่มือแต่เป็นวันหยุด พยาบาลจึงให้กลับบ้านไปคนไข้เอาไป โปส ต่า	จนท.รพ.	ER	27 ก.ค.63	แจ้งหัวหน้างาน ER	1	
11	คนไข้ไม่พึงพอใจไม่นัด เจาะเลือดล่วงหน้าให้ ทำให้ต้องรอพยาบาล Key ตอนเช้า	จนท lab แจ้ง	NCD	3 ส.ค.63	ปรับเวลาทำงาน พยาบาล ชักประวัติ ให้มาเร็วขึ้น เนื่องจากเปลี่ยนระบบเวชระเบียน Electronic Program ใหม่ยังไม่รองรับ	1	
12	ผู้ป่วยเดินบ่นว่าห้องพิน นัด 10.00 น. พอใกล้เที่ยงบอกว่าไม่ทันให้มา บ่าย ผู้ป่วยไม่พอใจว่าบ่าย มีธุระไปต่างอำเภอ	บุคคล	ทันตกรรม	18 ส.ค.63	อธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ให้ผู้ป่วยได้รับทราบถึง เหตุผลในการเลื่อนเวลานัดทำหัตถการ ซึ่งเกิดจาก ทันตแพทย์ยังรักษาผู้ป่วย คนก่อนหน้ายังไม่เสร็จ เนื่องจากเกิดพินรากหักใน ขณะที่ยกอนฟัน ทันตแพทย์ จำเป็นต้องทำการรักษาให้เสร็จสิ้นก่อน จึงสามารถ ให้การรักษาผู้ป่วยที่นัดมา ได้ หลังจากนั้นได้นัดเวลา ผู้ป่วยมาอุดฟันภายใน ช่วงเวลาบ่ายของวันนั้น	1	
13	ห้องพินคิวตรวจรักษา น้อยมาไกลแล้วก็ได้คิว อยากให้เพิ่มจำนวนคิวรับคนไข้	สัมภาษณ์	ทันตกรรม	18 ส.ค.63	การทำหัตถการทางทันตกรรมไม่สามารถรับผู้ป่วยได้ จำนวนมาก เนื่องจากการ	1	

					<p>ใช้เวลาในการทำหัตถการแต่ละชนิดใช้เวลาระยะหนึ่ง และหลังจากหัตถการสิ้นสุดต้องมีการเช็ดทำความสะอาดเยื่อเมือกทำฟัน อุปกรณ์ต่างๆด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ซึ่งต้องใช้เวลาเพื่อให้การฆ่าเชื้อเป็นไปอย่างสมบูรณ์</p> <p>ในกรณีที่ผู้ป่วยหยิบคิ้วไม่ทัน พิจารณารับคิ้วเพิ่มในกรณีฉุกเฉิน เช่น เกิดการอักเสบ/ติดเชื้อในช่องปาก อุบัติเหตุที่ส่งผลกระทบต่ออวัยวะภายในช่องปาก เป็นต้น</p>		
14	ญาติไม่พอใจจนท.แนะนำให้ไปคลอดรพ.เสนาแต่ไม่มีรพ.ไปส่ง	บุคคล	LR	23 ส.ค 63	เป็น Case ที่เคยแนะนำให้ไป รพ.เสนาแล้ว ได้ชี้แจงทำความเข้าใจ	1	
15	ญาติผู้ป่วย โทรมาว่า รพ.ไม่ส่งต่อข้อมูลการดูแลรักษาต่อเนื่อง เรื่องการทำแผลให้ รพ.สต.ทราบและไม่สอนญาติทำ บริการไม่ดี เคยถูกเจ้าหน้าที่ผู้ชายทุบห้อง	โทรศัพท์	IPD	8 ก.ย.63	<p>สอบถามข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ญาติไม่ค่อยใส่ใจดูแล(เป็น Case ที่เตะกันพนักงานช่วยเหลือคนไข้ มีพฤติกรรมตะแอง อะอะ (โวยวาย) ปรับปรุงแนวทางการส่งต่อผู้ป่วยให้เร็วขึ้นวันหยุด การทำวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วย</p> <p>- ได้โทรศัพท์พูดคุยทำความเข้าใจผู้ร้องและประสาน รพ.สต ให้ พร้อมทั้งแจ้งพฤติกรรมของคนไข้ที่ชอบตะแองพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่มาดูแล</p>	2	
	รวม				15		

รอนาน

	(รายละเอียด)	ช่องทาง	หน่วยงาน	ว/ด/ป	แนวทางแก้ไข	ระดับความรุนแรง	หมายเหตุ
1	รอแพทย์ตรวจนาน ผู้ป่วย ARI ไม่รอดตรวจแจ้งฝั่ง NCD แล้วแต่ยังติด Case อยู่	จนท.	Opd	23 มิ.ย.63	ให้ทำตามแนวทางการรายงานแพทย์	1	
2	รอนาน เป็นผู้ป่วยเพราะเนื่องจากจำนวนแพทย์น้อยและมีการแยกแผนกตรวจระหว่าง NCD ARI ทำให้ผู้ป่วย ARI ที่มีน้อยถูกให้รอตรวจทีหลัง	จนท.	Opd	24 มิ.ย.63	ให้ทำตามแนวทาง ไม่ตามทางไลน์เฉยๆ มีตารางแพทย์ให้รายงาน	1	
	รวม				2		

การตรวจรักษา

ที่	การรักษา (รายละเอียด)	ช่องทาง	หน่วยงาน	ว/ด/ป	แนวทางแก้ไข	ระดับความรุนแรง	หมายเหตุ
1	ทำหมันแล้วต้องเสียค่าใช้จ่าย	รับหนังสือจาก สสจ	รพ.ฝักไถ่	23 เม.ย.63	ตรวจสอบข้อมูล ทำสรุปรายงาน Case ระหว่างที่มาตรวจรักษาผ่าตัดที่ รพ.และปัจจุบันรพ.ไม่ใ้ให้บริการทำหมันแล้ว หากมีCASEใช้ระบบบริการส่งต่อ	3	
2	Case ประกันสังคม รพ. เอกชน มาด้วยท้องเสียแล้ว แพทย์ฉีดยาให้นอนพักแล้วขอไป รพ.ประกันสังคม แต่ไม่ได้รับการบอกเล่าว่าอาการหนัก ความดันตกแล้วเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจ บริการดูแล	หนังสือลับจาก กระทรวง/ สสจ	ER	11 ก.ย. 63	นำไปทบทวน Case ให้ทีมดูแลผู้ป่วยปรับปรุงเรื่องการประเมินคนไข้ซ้ำ และการรายงานแพทย์ตาม Early warning Sager เน้นย้ำเรื่องการใส่ใจในการบริการ	3	
	รวม				2		

อาคารสถานที่และเครื่องมือไม่พร้อมใช้

ที่	อาคารสถานที่และเครื่องมือไม่พร้อมใช้ (รายละเอียด)	ช่องทาง	หน่วยงาน	ว/ด/ป	แนวทางแก้ไข	ระดับความรุนแรง	หมายเหตุ
1	ผ้าไม่พอ	บุคคล	IPD	23 ธ.ค.62	เน้นการส่งผ้าที่ซักรแล้วคืนให้ทันเวลา ตรวจสอบใน Stock /ทำแผนจัดซื้อ	1	
1	WARDเด็กรวมกับผู้ใหญ่	ตู้ ร้องเรียน	IPD	21 ก.พ.63	จัด Zone ให้อยู่ ญ3,ญ4 เนื่องจากจำกัดด้วยพื้นที่ ดำเนินการให้แอดมินชี้แจง ตอบcomment	1	ศิษย์ระบบแล้ว
2	ราคาค่าห้องพิเศษที่แพง	Pot Social	IPD	-	มีการแจ้งราคาให้รับทราบ ก่อนเข้าห้องพิเศษและมี ข้อมูลชี้แจงราคาในแฟ้มห้อง พิเศษ การปรับราคายืดจาก การเบิกจ่ายจาก กรมบัญชีกลาง	1	
3.	ผู้ป่วยต้องการเตียงหลังแต่นักกายภาพทำให้เพียง 2 ครั้ง	บุคคล	กายภาพ	20 ส.ค. 63	แจ้งหัวหน้างานทราบแล้ว พบว่าเครื่องเตียงชำรุดไม่สามารถใช้งานได้แนะนำ รักษาโรงพยาบาลเสนา	1	ศิษย์ระบบแล้ว
	รวม				3		

การจัดลำดับความเสี่ยง ทีมข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563

รายการความเสี่ยง	จำนวนครั้งที่พบ	คะแนนความถี่/โอกาสเกิด	ผลกระทบด้านผู้ให้/ผู้รับบริการ/เงิน/ชื่อเสียง	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความรุนแรง	ลำดับ
1.ระบบบริการ	17	4	2	8	ไม่รุนแรง	1
2.พฤติกรรมบริการ	12	4	2	8	ไม่รุนแรง	2
3.การรักษา	2	2	3	6	ไม่รุนแรง	3
4.อาคารสถานที่และเครื่องมือไม่พร้อมใช้	4	2	1	4	ไม่รุนแรง	4
5.รอนาน	2	2	1	2	ไม่รุนแรง	5

