



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนครชัยศรี อภิเษนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ที่...นฐ๐๐๓๒.๓๐๑/๒/๐๖๖ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓
เรื่อง...รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครชัยศรี

เรื่องเดิม

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางการแพทย์โดยสันติวิธี เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่าย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยสันติวิธี ตามคำสั่งโรงพยาบาลนครชัยศรี ที่ ๐๐๖๕/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ข้อเท็จจริง

ตามคำสั่งโรงพยาบาลนครชัยศรี ที่ ๐๐๖๕/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยสันติวิธี โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง รายงานการดำเนินงานให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลรับทราบ ข้าพเจ้า นางสะณี ชัยทาน เลขานุการและกรรมการ ขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) ตามเอกสารแนบ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดอนุมัติให้เผยแพร่รายงานฉบับนี้ พร้อมเอกสารแนบนี้ด้วยจักเป็นพระคุณ

(ลงชื่อ)

(นางสะณี ชัยทาน)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ มณีเทศ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครชัยศรี

วันที่รายงาน	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	ช่องทางที่แจ้ง	แจ้งถึง	โปรแกรมความเสี่ยง	รายละเอียด	แก้ไขเบื้องต้น	การพบทวน/แก้ไข/ป้องกัน	สรุปผลพบทวน
๓/๑๐/๒๐๑๘ ๒:๒๒	๒/๑๐/๒๐๑๘ ๒:๒๒	โปรแกรม DIY RM	[๐๑ กลุ่มงานบริหารฯ]	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	ยามหน้าแพลตฟอร์ม			
๓/๑๐/๒๐๑๘ ๑:๕๙	๓๐/๙/๒๐๑๘ ๑:๕๙	โปรแกรม DIY RM	[๑๐ ออัครกัมพร (MSO)] [๑๒ งาน	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	วันหยุด พบผู้ป่วย	พบทวนร่วมกับกลุ่ม	๑.พยาบาลตรวจแจ้ง	
๔/๑๐/๒๐๑๘ ๘:๕๗	๔/๑๐/๒๐๑๘ ๘:๕๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)] [๑๓ งานห้อง	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	IPD ซอกร ส่งผู้ป่วย			
๒๓/๑๐/๒๐๑๘ ๘:๕๕	๒๓/๑๐/๒๐๑๘ ๘:๕๒	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	วันที่ ๒๓/๑๐/๖๑	ส่งข้อมูลให้ หัวหน้า		
๒๔/๑๐/๒๐๑๘ ๘:๒๕	๒๔/๑๐/๒๐๑๘ ๘:๒๕	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๐ ออัครกัมพร (MSO)]	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	ผู้ป่วยชื่อจตุพร	แจ้งผู้ป่วยเบื้องต้นว่า		
๒๔/๑๐/๒๐๑๘ ๑๑:๒๐	๑๘/๑๐/๒๐๑๘ ๑๑:๒๐	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	ผู้ป่วยเบาหวานมา	ประสานหัวหน้างาน		
๒/๑๑/๒๐๑๘ ๑๕:๑๗	๒/๑๑/๒๐๑๘ ๑๕:๑๗	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	สมพร ศรีจันทร์	แจ้งหัวหน้างาน		
๑๗/๑๑/๒๐๑๘ ๒:๒๔	๑๗/๑๑/๒๐๑๘ ๒:๒๔	โปรแกรม DIY RM	[๐๑ กลุ่มงานบริหารฯ] [๐๙ งาน	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	เครื่องปริ้น			แก้ไม่ได้
๑๘/๑๑/๒๐๑๘ ๙:๓๖	๑๘/๑๑/๒๐๑๘ ๙:๓๖	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๐๑ กลุ่มงานบริหารฯ]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	น.ส.ยุวดี ระเบียบพิท	แจ้งหัวหน้าฝ่าย		
๒๑/๑๑/๒๐๑๘ ๙:๕๑	๒๑/๑๑/๒๐๑๘ ๙:๕๑	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นายสุนทร พุ่มอยู่	รายงานหัวหน้า OPD		
๒๓/๑๑/๒๐๑๘ ๑๑:๕๗	๒๓/๑๑/๒๐๑๘ ๑๑:๕๗	โปรแกรม DIY RM	[๐๑ กลุ่มงานบริหารฯ]	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	นำห้องน้ำผู้พิการไป	ส่งซ่อมด่วน		แก้ได้
๒๔/๑๑/๒๐๑๘ ๑๕:๑๙	๒๔/๑๑/๒๐๑๘ ๑๕:๑๙		[๓๔ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	ผลมาขอไปรับรอง			
๒๖/๑๑/๒๐๑๘ ๑๕:๑๔	๒๖/๑๑/๒๐๑๘ ๑๕:๑๔		[๓๔ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	มารดาผู้ป่วยเด็ก HN	แจ้งหัวหน้าดี/	๑ แยกคู่มือออกจากที่	แก้ได้
๒๘/๑๑/๒๐๑๘ ๑๑:๓๖	๒๘/๑๑/๒๐๑๘ ๑๑:๓๖	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๐ ออัครกัมพร (MSO)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นายวรพล การามธ			
๒๘/๑๑/๒๐๑๘ ๑๑:๕๓	๒๘/๑๑/๒๐๑๘ ๑๑:๕๓		[๒๗ ฝ่ายทันตกรรม]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	บัตรสนเท่ห์	แจ้งหัวหน้าทันต		
๓๐/๑๑/๒๐๑๘ ๙:๕๕	๓๐/๑๑/๒๐๑๘ ๙:๕๕		[๐๕ งานการเงิน]	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	ผู้ป่วย HN	ติดตอลำเนา		แก้ได้
๓๐/๑๑/๒๐๑๘ ๒๑:๕๑	๓๐/๑๑/๒๐๑๘ ๒๑:๕๑	ไปรายงานความเสี่ยง	[๑๐ ออัครกัมพร (MSO)] [๑๒ งาน	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	แพทย์ไม่ได้ออกใบ	แจ้งแพทย์ให้ทราบ		
๑/๑๒/๒๐๑๘ ๑๐:๕๒	๑/๑๒/๒๐๑๘ ๑๐:๕๒	โปรแกรม DIY RM	[๑๐ ออัครกัมพร (MSO)] [๒๘	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	ND. แพทย์มาตรวจ	แจ้งผู้ป่วยทราบ-		
๒๐/๑๒/๒๐๑๘ ๘:๕๑	๑๘/๑๒/๒๐๑๘ ๘:๕๑	โปรแกรม DIY RM	[๒๘ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการ	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	เวรเบลาไม่เซ็นคนไข้			
๒๑/๑๒/๒๐๑๘ ๑๐:๑๗	๒๑/๑๒/๒๐๑๘ ๑๐:๑๗	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	เจ้าหน้าที่ชุดสีฟ้า	แจ้งหัวหน้างานแจ้งผู้		
๒๑/๑๒/๒๐๑๘ ๑๐:๒๐	๒๑/๑๒/๒๐๑๘ ๑๐:๒๐	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	จุดกดควาห้องฉุกเฉิน	แจ้งหัวหน้างาน		
๘/๑/๒๐๑๘ ๑๕:๐๑	๘/๑/๒๐๑๘ ๑๕:๐๑	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ขอ	ผู้ป่วย	IPD ตรวจสอบให้	ใบครบปรกกันเป็น	แก้ได้
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๘:๒๘	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๘:๒๘	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๙ งานห้องปฏิบัติการ (ห้องLab)]	๘.๓ ข้อเสนอแนะ / ขอความช่วยเหลือ	ที่ตกผู้ป่วยนอก(ตรง			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๐๘	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๐๘	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นางบุญมาก รูปหล่อ	แจ้งหัวหน้ากายภาพ		
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๑	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๑	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นางสุนีย์ ม่วงคลอง			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๒	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๒	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นางสมพิศ แสน			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๔	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๔	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นางอัจฉรา ไกรเดช			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๗	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๑๗	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นายธานี รัตโพธิ์			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๒๒	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๒๒	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	นางวาสนา โคกิด			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๒๖	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๒๖	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	ร้องเรียน แอร์ห้อง			
๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๓๔	๒๒/๑/๒๐๑๘ ๑๓:๓๔	ตู้รับข้อเสนอแนะ	[๐๑ กลุ่มงานบริหารฯ]	๘.๓ ข้อเสนอแนะ / ขอความช่วยเหลือ	อยากให้เปลี่ยนที่			
๒๓/๑/๒๐๑๘ ๘:๓๒	๒๓/๑/๒๐๑๘ ๘:๓๒	โปรแกรม DIY RM	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.๓ ข้อเสนอแนะ / ขอความช่วยเหลือ	อยากให้มีจุดกดคว			
๒๕/๑/๒๐๑๘ ๑๐:๒๘	๒๕/๑/๒๐๑๘ ๑๐:๒๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิฯ ขึ้น	HN ๒๑๓๗๔๘ ให้	ตรวจสอบสิทธิก่อน	ตรวจสอบสิทธิก่อน	แก้ได้
๒๗/๑/๒๐๑๘ ๒๐:๒๒	๒๗/๑/๒๐๑๘ ๒๐:๒๒	โปรแกรม DIY RM	[๐๘ งานโภชนาการ]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอาน	ND.....๑๘.๓๐๖	ให้ญาติชื่อมาให้ความ	หลังโรงครึ่งแจ้งข่าว	แก้ได้

วันที่รายงาน	วันที่เกิดอุบัติการณ์	ช่องทางที่แจ้ง	แจ้งถึง	โปรแกรมความเสี่ยง	รายละเอียด	แก้ไขเบื้องต้น	การทบทวน/แก้ไข/ป้องกัน	สรุปผลทบทวน
๒๘/๑/๒๐๑๙ ๑๕:๐๐	๑๘/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๐๐	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจใน	ชี้แจงให้ทราบถึง		
๓๐/๑/๒๐๑๙ ๑๕:๐๘	๓๐/๑/๒๐๑๙ ๑๕:๐๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๑ อंकักรพยาบาล (NSO)] [๑๔ งาน	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	hn ๓๑๓๖๔ ผู้ป่วย	โทรประสานให้ IPD	รอ IPD ทบทวน	
๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๓	๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๓	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายวิฑิต คง			
๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๕	๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๕	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายสันดอน หอมถึก			
๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๗	๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	สพ.ไม่ประสงค์ออก			
๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๘	๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๘	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายสันติ เอี่ยมบุญ			
๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๙	๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๙	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นางสงวน อากาศ			
๖/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๘	๖/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๒๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๘ หน่วยจ่ายกลาง]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	set พยาธิเบิกจ่าย	รอจ่ายกลางทบทวน		
๑๑/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๓๗	๑๑/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๓๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายสมเดช สุขสมกิจ	eI ใช้ผ่านแล้วแลกกับ	เนื่องจากศูนย์ประสาน	แก้ไขไม่ได้
๑๑/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๕	๑๑/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๕	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ผู้ป่วยไม่ประสงค์			
๑๑/๒/๒๐๑๙ ๑๖:๐๒	๑๑/๒/๒๐๑๙ ๑๖:๐๒	โปรแกรม DIY RM	[๑๑ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครอง	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	เวรป่วย เวลา	ทบทวนเหตุการณ์กับ	ทบทวนเหตุการณ์กับ	แก้ไขได้
๑๖/๒/๒๐๑๙ ๐:๑๐	๑๖/๒/๒๐๑๙ ๐:๑๐	โปรแกรม DIY RM	[๑๔ งานผู้ป่วยในหญิง (Ward)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	แพทย์ประวัติผู้ป่วย	ประสานงานศูนย์	ประสานงานศูนย์	แก้ไขได้
๑๘/๒/๒๐๑๙ ๑๓:๔๖	๑๘/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๕	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)] [๑๒	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ข้าพเจ้านางพรพิพา	แจ้ง ทน.งาน ER		
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ไม่ประสงค์ออกนาม			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ผู้ป่วยไม่แจ้งชื่อ			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ห้องจะเอาเลือดไม่ได้			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	น.ส.พิมาศิริ นิธิ			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายณธณ ออบเขย			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ข้าราชการบ้านญ			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	อรสา พิมพ์ชัยโย			
๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๐/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายวันชัย วงศ์			
๒๔/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๔/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	โปรแกรม DIY RM	[๒๓ งานประภักษุภาพ ยุทธศาสตร์	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	น.ส.อรยา จันทร์			
๒๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๒๕/๒/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๔ งานผู้ป่วยในหญิง (Ward)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	HN ๑๕๒๘๕๕ case	ทบทวนเรื่องการ		
๔/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๐๗	๔/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๐๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	เรื่อง ID ๒๒๐๐๘๘	กรณีชั่งน้ำหนักที่มี		
๖/๓/๒๐๑๙ ๑๖:๐๐	๖/๓/๒๐๑๙ ๑๓:๐๐	โปรแกรม DIY RM	[๑๑ อंकักรพยาบาล (NSO)] [๑๔ งาน	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	พยาบาล ipd พุดจา	รอทบทวน		
๑๐/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๓๒	๑๐/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๓๒	โปรแกรม DIY RM	[๑๐ อंकักรแพทย์ (MSO)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	นายศิริติ สุขสงวน	ประสานประธาน		
๑๒/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๕๖	๑๒/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๕๖	โปรแกรม DIY RM	[๒๖ งานกายภาพบำบัด]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง	อธิบายเหตุผลให้	แก้ไขไม่ได้	
๑๓/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๕๕	๑๓/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๕๕	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	น.ส.สุภาวดี รับพร			
๑๕/๓/๒๐๑๙ ๑๓:๓๐	๑๕/๓/๒๐๑๙ ๑๓:๓๐	โปรแกรม DIY RM	[๐๕ งานการเงิน]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	จนท.แจ้ง OT ออก	แจ้งไม่ไปโปรแกรม		
๑๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	๑๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๕๗	โปรแกรม DIY RM	[๐๙ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	HN ๑๓๒๕๓๓	คืนเอกสารผู้ป่วยทุก		
๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๕	๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๕	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๒ งานผู้ป่วยนอก (OPD)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	คุณเหมื่อนฝัน			
๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๗	๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๗	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสี่ยง	ผู้ร้องไม่ระบุตัว	แจ้งหัวหน้างานER		
๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๗	๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๕ ถูกเรียกเก็บค่าบริการ	HN ๒๑๘๗๐๖ มา	ตรวจสอบสิทธิทุกครั้ง		
๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๗	๒๖/๓/๒๐๑๙ ๑๕:๑๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๑๐๐๕๙๙ case	ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย		

วันที่รายงาน	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	ช่องทางที่แจ้ง	แจ้งถึง	โปรแกรมความเสี่ยง	รายละเอียด	แก้ไขเบื้องต้น	การทบทวน/แก้ไข/ป้องกัน	สรุปผล ทบทวน
๒/๔/๒๐๑๙ ๑๓:๓๗	๒/๔/๒๐๑๙ ๑๓:๓๗	โปรแกรม DIY RM	[๐๑] กลุ่มงานบริหารฯ	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะฯ ขอ	ทันตกรรมขอรอก	แจ้งฝ่ายบริหารออก		
๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๑๐	๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๑๐	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	รับเรื่องจากตู้			
๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๑๓	๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๑๓	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	รับเรื่องเรียนจากตู้			
๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๑๔	๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๑๔	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	รับเรื่องเรียนจากตู้			
๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๒๑	๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๒๑	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	รับข้อมูลเสนอแนะ			
๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๒๓	๓/๔/๒๐๑๙ ๑๐:๒๓	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	ตีผู้ป่วยนอก และ			
๔/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๑๘	๔/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๑๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๒๐๖๕๒๕ case	ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย		
๔/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๔๐	๒๕/๓/๒๐๑๙ ๘:๔๐	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๒๐๖๓๔๒ case	ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย		
๑๒/๔/๒๐๑๙ ๑๕:๒๒	๓/๔/๒๐๑๙ ๐:๒๒	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒ เรื่องร้องทุกข์	เวรตึก เจ้าหน้าที่มา	ทบทวนเรื่องเวลาไป		
๑๒/๔/๒๐๑๙ ๑๕:๓๔	๑๒/๔/๒๐๑๙ ๘:๓๔	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๐๐๑๐๓๓๓	case ยุติเหตุ มา		
๑๔/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๔๙	๔/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๔๙	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๕๐๕๘ case	ในเวลาราชการ ทา		
๑๓/๕/๒๐๑๙ ๑๔:๔๐	๑๓/๕/๒๐๑๙ ๑๔:๔๐	โปรแกรม DIY RM	[๑๒] งานผู้ป่วยนอก (OPD)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	นายอื่น น้อยต้น			
๑๖/๕/๒๐๑๙ ๑๒:๓๘	๒๒/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๓๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๒๐๖๔๗๒ NA	ตรวจสอบสิทธิทุกครั้ง		
๑๖/๕/๒๐๑๙ ๑๒:๔๘	๒๑/๔/๒๐๑๙ ๑๒:๔๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	ผู้ป่วยปวดท้อง+	หากมีเหตุการณ์ไม่		
๑๘/๕/๒๐๑๙ ๐:๒๔	๑๗/๕/๒๐๑๙ ๑๕:๒๔	โปรแกรม DIY RM	[๑๐] ออค์กรมแพทย์ (MSO)[๑๒] งาน	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	HN ๐๐๔๘๒๙๙	HN ๐๐๔๘๒๙๙	ส.รายนนี้แพทย์วินิจฉัย	แก้ไขได้
๒๖/๕/๒๐๑๙ ๑:๔๗	๒๕/๕/๒๐๑๙ ๑๒:๔๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๑ การลงเบียนและออกบัตร	HN ๒๐๑๔๖ case	ตรวจสอบอีกครั้ง		
๓/๗/๒๐๑๙ ๑๖:๓๖	๔/๖/๒๐๑๙ ๑๖:๓๖	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๕ ถูกเรียกเก็บค่าบริการ	HN ๐๑๙๕๔๑๔			
๖/๗/๒๐๑๙ ๑๖:๔๗	๘/๖/๒๐๑๙ ๑๖:๔๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๕ ถูกเรียกเก็บค่าบริการ	case STEMI ออก	ตรวจสอบราคาใบสั่ง		
๘/๗/๒๐๑๙ ๑๓:๔๑	๘/๗/๒๐๑๙ ๑๓:๔๑	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๕] งานห้องปฏิบัติการ (ห้อง Lab)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	คุณวงษ์ภา อูศรี			
๑๐/๗/๒๐๑๙ ๑๕:๒๐	๘/๗/๒๐๑๙ ๑๕:๒๐	โปรแกรม DIY RM	[๒๒] งานนัดแพทย์	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะฯ ขอ	คำตอบแทนแบบ	ตรวจสอบกระบวนการ		
๑๒/๗/๒๐๑๙ ๑๕:๕๐	๑๒/๗/๒๐๑๙ ๑๕:๕๐	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๑๐] ออค์กรมแพทย์ (MSO)	๘.๑.๑ มาตราฐานการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วยชื่อ ดวงใจ	รายงานผู้อำนวยการ		
๒๘/๗/๒๐๑๙ ๑๖:๐๕	๒๘/๗/๒๐๑๙ ๑๖:๐๕	โปรแกรม DIY RM	[๒๑] กลุ่มงานสิทธิกรรมและคุ้มครอง	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	นายประจักษ์			
๓/๘/๒๐๑๙ ๑๗:๓๓	๒๘/๘/๒๐๑๙ ๑๗:๓๓	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๕๒๑๒๕ case	ตรวจสอบสิทธิก่อน		
๓/๘/๒๐๑๙ ๑๗:๓๗	๒๗/๘/๒๐๑๙ ๑๗:๓๗	โปรแกรม DIY RM	[๑๔] งานผู้ป่วยในหญิง (Ward)	๘.๒.๒ ข้อเสนอแนะฯ / ขอความช่วยเหลือ	HN ๒๐๑๕๑๐๒ case	ตรวจสอบวันนัดให้	๑.เวลาลงวันนัดให้	แก้ไขได้
๓/๘/๒๐๑๙ ๑๗:๕๖	๑๘/๘/๒๐๑๙ ๑๗:๕๖	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๑๓๐๘๘ case	ตรวจสอบสิทธิก่อน		
๘/๘/๒๐๑๙ ๑๕:๒๐	๘/๘/๒๐๑๙ ๑๕:๒๐	โปรแกรม DIY RM	[๐๑] กลุ่มงานบริหารฯ	๘.เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะฯ ขอ	ผู้ป่วยสูบบุหรี่และ	รายงานหัวหน้างาน		
๘/๘/๒๐๑๙ ๑๖:๑๒	๘/๘/๒๐๑๙ ๑๖:๑๒	โปรแกรม DIY RM	[๑๒] งานผู้ป่วยนอก (OPD)	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	ศูนย์ประสานไม่มี			
๘/๘/๒๐๑๙ ๑๖:๑๔	๘/๘/๒๐๑๙ ๑๖:๑๔	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๓ ข้อเสนอแนะฯ / ขอความช่วยเหลือ	บัตรสนทนที่ร้องเรียน	รายงานหัวหน้า		
๑๓/๘/๒๐๑๙ ๑๖:๒๕	๑๑/๘/๒๐๑๙ ๑๖:๒๕	โปรแกรม DIY RM	[๑๓] งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)	๘.๑.๕ ถูกเรียกเก็บค่าบริการ	HN ๐๒๒๑๖๒๒	ตรวจสอบสิทธิให้		
๒๒/๘/๒๐๑๙ ๑๑:๓๔	๒๒/๘/๒๐๑๙ ๑๑:๓๔	โปรแกรม DIY RM	[๑๒] งานผู้ป่วยนอก (OPD)	๘.๒.๑ การลงทะเบียนและออกบัตร	HN ๐๑๐๖๘๕๖	สปรายการ ๓๐ บาท		
๒๕/๘/๒๐๑๙ ๑๒:๐๘	๒๕/๘/๒๐๑๙ ๑๒:๐๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๒] งานผู้ป่วยนอก (OPD)[๑๓] งานห้อง	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๑๖๒๘๘๘ case	ซึกประวัติเพิ่มเติม +		
๒๗/๘/๒๐๑๙ ๒:๓๐	๒๗/๘/๒๐๑๙ ๒:๓๐	โปรแกรม DIY RM	[๑๒] งานผู้ป่วยนอก (OPD)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN๑๑๗๖๓๑ AN	ตามผู้ป่วยมาจ่ายค่า		
๒๗/๘/๒๐๑๙ ๒:๓๖	๒๗/๘/๒๐๑๙ ๒:๓๖	โปรแกรม DIY RM	[๑๒] งานผู้ป่วยนอก (OPD)	๘.๒.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน	HN ๐๐๔๕๒๔ AN	ส่งผู้ป่วยเช็คสิทธิ		
๓/๘/๒๐๑๙ ๘:๑๔	๓/๘/๒๐๑๙ ๘:๑๔	ผู้รับข้อเสนอแนะ	[๐๑] กลุ่มงานบริหารฯ	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความสะดวก : รอนาน	ไขจากตู้ER			

วันที่รายงาน	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	ช่องทางที่แจ้ง	แจ้งถึง	โปรแกรมความเสี่ยง	รายละเอียด	แก้ไขเบื้องต้น	การทบทวน/แก้ไข/ป้องกัน	สรุปผล ทบทวน
๔/๙/๒๐๑๙ ๑๔:๑๓	๔/๙/๒๐๑๙ ๑๔:๑๓	ตู้รับข้อเสนอนะ	[๐๑ กลุ่มงานบริหารฯ]	๘.๑.๓ ไม่ได้รับความเสียดว : รอนาน	นายสุวิชา แดงโชติ	รายงานความเสี่ยง		
๒๑/๙/๒๐๑๙ ๒๒:๔๘	๒๑/๙/๒๐๑๙ ๒๒:๔๘	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๕ เรื่องการประสานส่งต่อผู้ป่วยในระบบ	เคสรับ refer กลับ	อธิบายผู้ป่วยทราบ		
๒๔/๙/๒๐๑๙ ๒๑:๓๕	๒๑/๙/๒๐๑๙ ๑๘:๓๕	โปรแกรม DIY RM	[๑๓ งานห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน(ER)]	๘.๑.๑ มาตรฐานการรักษายาบาล	HN ๑๕๓๒๕๗ case	ดูแลทำแผลได้ drain		
๒๕/๙/๒๐๑๙ ๐:๕๖	๒๕/๙/๒๐๑๙ ๐:๕๖	โปรแกรม DIY RM	[๑๔ งานผู้ป่วยในหญิง (Ward)]	เรื่องร้องเรียน	ญาติผู้ป่วยไว้วาง	ทบทวนระบบการ		แก้ไขได้
๒๙/๙/๒๐๑๙ ๒๒:๓๐	๒๖/๙/๒๐๑๙ ๒๑:๓๐	โปรแกรม DIY RM	[๐๙ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ]	๘.๒.๑ การลงทะเบียนและออกบัตร	HN ๐๐๔๙๐๓๙	สภการส่ง LAB ของ		