



โรงพยาบาล
พานทอง

วิธีปฏิบัติงาน

เรื่อง ขั้นตอนการรายงานเหตุการณ์สำคัญที่ไม่พึงประสงค์ในโรงพยาบาล

หมายเลขเอกสาร : WI-QMR-04

วันที่เริ่มใช้ : 23 สิงหาคม 2562

ฉบับที่ - แก้ไขครั้งที่ : 03 ลำเนาที่

หน้าที่ 1 ของ 4

ผู้ตรวจสอบ

(ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง)

ผู้อนุมัติ

(QMR)

ลำดับที่

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

เมื่อเจ้าหน้าที่พบเห็นเหตุการณ์ในกรณี ดังต่อไปนี้ :-

1. ด้านการรักษาพยาบาล/การบำบัด/ฟื้นฟู
2. ด้านการบาดเจ็บ/การทำหัตถการ/การดมยาสลบ
3. ด้านการตั้งครรภ์/การคลอด/การผ่าตัดคลอด
4. ด้านความคลาดเคลื่อนทางยา
5. ด้านการส่งตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ
6. ด้านเวชระเบียน/การระบุตัว/การเงิน
7. ด้านเครื่องมือ/วัสดุการแพทย์/อาหาร
8. ด้านสิ่งแวดล้อม/โครงสร้างกายภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวก
9. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
10. ด้านอาชีวอนามัยเจ้าหน้าที่
11. ด้านข้อร้องเรียน/สิทธิผู้ป่วย

12. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทันที (DCIRs) ดังนี้

12.1 อุบัติเหตุ/เหตุฉุกเฉิน/การเจ็บป่วย รุนแรง ที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หรือเสียชีวิต ที่เกิดขึ้นกับบุคคลสำคัญ ดังนี้ เชื้อพระวงศ์ คณะรัฐมนตรี องคมนตรี ผู้นำต่างประเทศ พระราชอาคันตุกะ เอกอัครราชทูต ผู้บริหารระดับสูงนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข(หัวหน้าส่วนราชการระดับ กระทรวง ทบวง กรม กอง และผู้ว่าราชการจังหวัด)

12.2 อุบัติเหตุ/เหตุฉุกเฉิน/การเจ็บป่วยรุนแรง ที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่เกิดขึ้นกับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้ รองปลัดกระทรวง, ผู้ตรวจฯ, อธิบดี, รองอธิบดี, สาธารณสุขนิเทศ, ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์, นายแพทย์ สสจ., ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

12.3 อุบัติเหตุ/เหตุฉุกเฉิน รุนแรง ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

12.4 อุบัติเหตุโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่เกิดระหว่างปฏิบัติหน้าที่

12.5 อุบัติเหตุ/สาธารณภัย ที่มีแนวโน้มรุนแรง/มีผลกระทบต่อสถานบริการ/หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และส่งผลต่อการให้บริการ/ปฏิบัติงาน

12.6 อุบัติเหตุ/เหตุการณ์ ที่มีมการเสียชีวิต > 5 ราย หรือ บาดเจ็บ > 15 ราย

12.7 เหตุภัยความมั่นคงระดับประเทศ เนื่องจากการก่อการร้าย (Chemical Biological Radiological Nuclear Explosive : CBRNE)

12.8 เหตุการณ์ที่ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงสาธารณสุข



โรงพยาบาล
พานทอง

วิธีปฏิบัติงาน

เรื่อง ขั้นตอนการรายงานเหตุการณ์สำคัญที่ไม่พึงประสงค์ในโรงพยาบาล

หมายเลขเอกสาร : WI-QMR-04

วันที่เริ่มใช้ : 23 สิงหาคม 2562

ฉบับที่ - แก้ไขครั้งที่ : 03 สำเนาที่

หน้าที่ 2 ของ 4

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	ให้ดำเนินการดังนี้
2	แก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือช่วยเหลือผู้ป่วยให้บรรเทาปัญหาก่อน
3	รายงานให้หัวหน้าเวร, หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น และช่วยเหลือในขั้นตอนต่อไป
4	บันทึกข้อมูลลงในเวชระเบียน ถ้าเป็นประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ
5	บันทึกเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ลงในโปรแกรม IOR กรณีที่เป็นประเด็นทางคลินิก ให้แพทย์ผู้รับผิดชอบประเมินผลสภาพผู้ป่วย โดยมีหัวหน้าตึกหรือหัวหน้างานเป็นผู้ทบทวน กรณีที่เป็นเหตุการณ์ความเสี่ยงขั้นรุนแรง (Sentinel Event) ทั้ง 16 ข้อ ให้รายงานหัวหน้าเวร หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่ม ประธาน/รองประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และส่งใบรายงานเหตุการณ์สำคัญ ภายใน 24 ชม. ตามแผนภูมิการรายงานความเสี่ยง โรงพยาบาลพานทอง
	กรณี ที่เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทันที (DCIRs) ให้เพิ่มการปฏิบัติงานตามแผนภูมิการรายงานความเสี่ยงเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทันที



โรงพยาบาล
พานทอง

วิธีปฏิบัติงาน

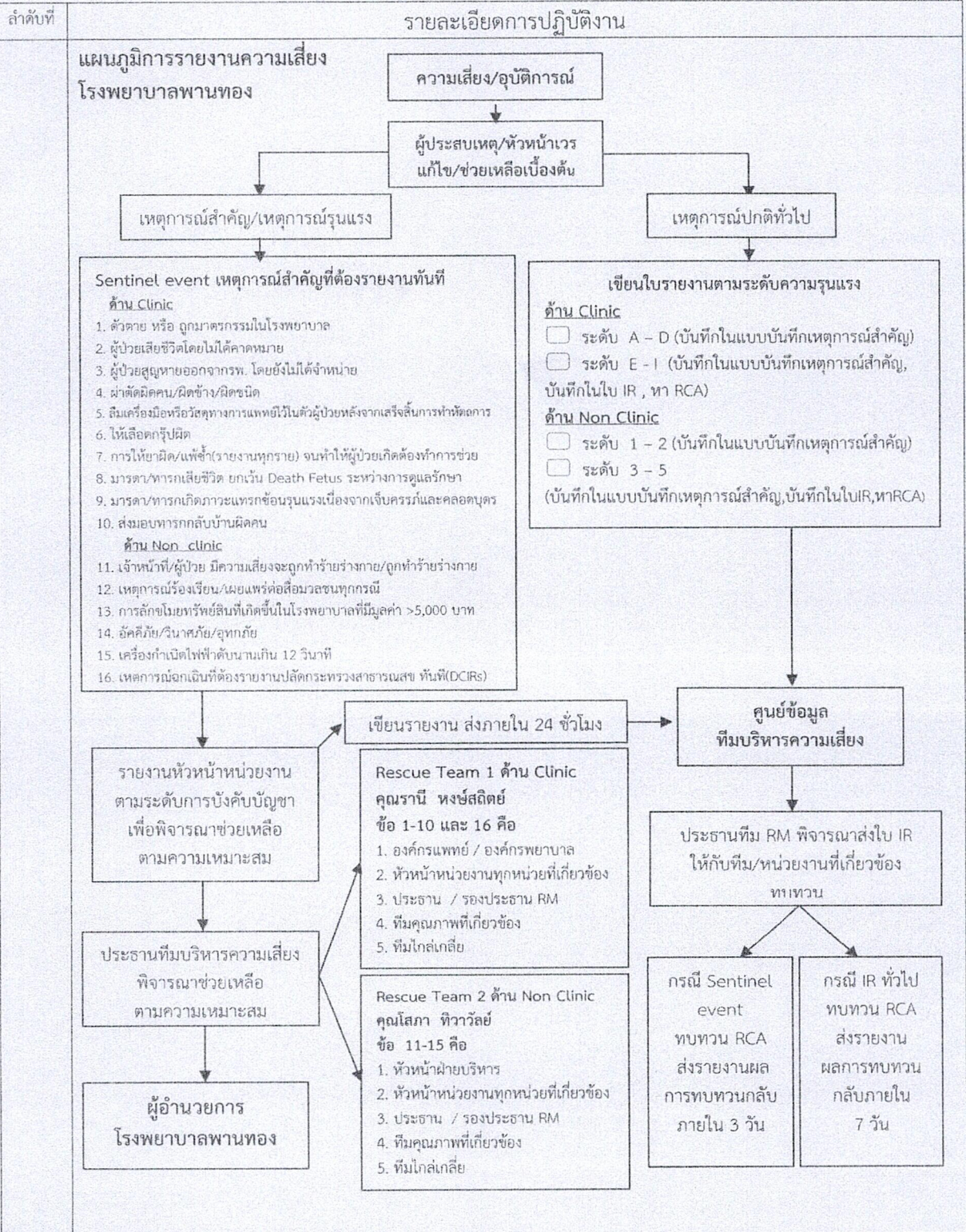
เรื่อง ขั้นตอนการรายงานเหตุการณ์สำคัญที่ไม่พึงประสงค์ในโรงพยาบาล

หมายเลขเอกสาร : WI-QMR-04

วันที่เริ่มใช้ : 23 สิงหาคม 2562

ฉบับที่ - แก้ไขครั้งที่ : 03 สำเนาที่

หน้าที่ 3 ของ 4



เอกสารนี้เป็นสมบัติของโรงพยาบาลพานทอง ห้ามนำออกไปใช้ภายนอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



โรงพยาบาล
พานทอง

วิธีปฏิบัติงาน

เรื่อง ขั้นตอนการรายงานเหตุการณ์สำคัญที่ไม่พึงประสงค์ในโรงพยาบาล

หมายเลขเอกสาร : WI-QMR-04

วันที่เริ่มใช้ : 23 สิงหาคม 2562

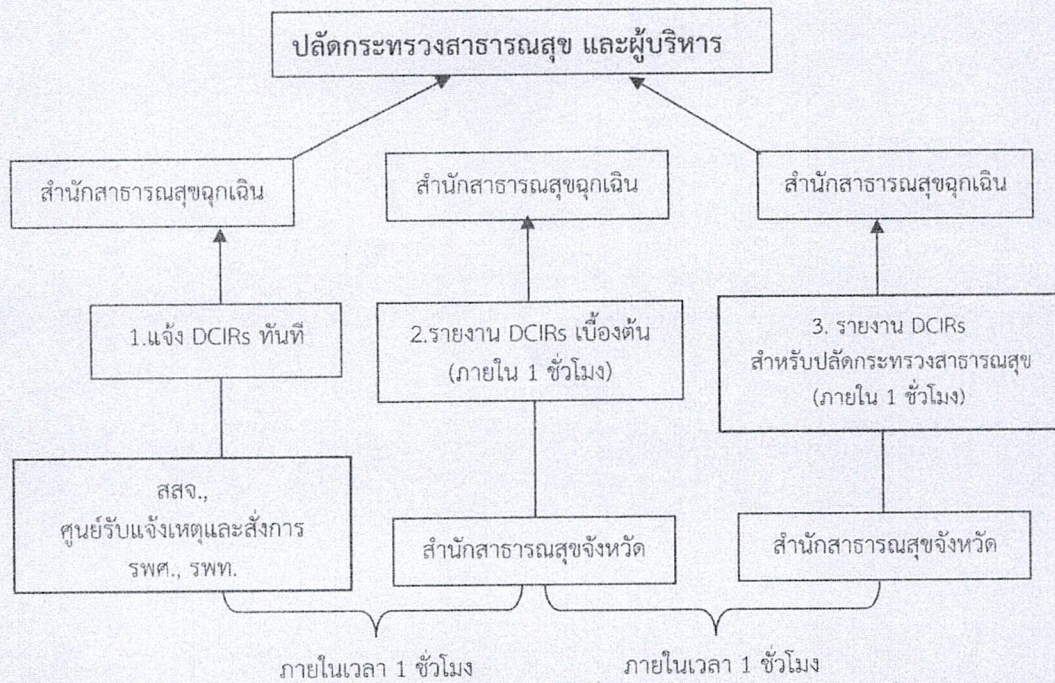
ฉบับที่ - แก้ไขครั้งที่ : 03 สำเนาที่

หน้าที่ 4 ของ 4

ลำดับที่

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

แผนภูมิการรายงานเหตุ DCIRs โรงพยาบาลพานทอง



1. แจ้ง DCIRs (ทันที*)

ให้แจ้ง DCIRs (เลือก 1 ช่องทาง)

1. Tel: 092-2511711, 02-5901711
2. LINE: moph1771

รูปแบบการแจ้ง DCIRs

- รายละเอียดเหตุการณ์
- วันที่/เวลาที่เกิดเหตุ
- สถานที่เกิดเหตุ
- ผู้เสียชีวิต/ ผู้ได้รับบาดเจ็บ/ ผู้ป่วย (ราย)
- ผู้รายงาน

2. สสจ.ส่งรายงาน DCIRs เบื้องต้น (ภายใน 1 ชั่วโมง)

ให้รายงานสรุปสถานการณ์เบื้องต้น
“ตามแบบฟอร์มรายงาน DCIRs เบื้องต้น”
(เลือก 1 ช่องทาง)

1. E-mail: pher.moph@gmail.com
2. Line ID: moph1771
3. Fax: 02-5901711

3. สสจ. ส่งรายงาน DCIRs เบื้องต้น สำหรับปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ภายใน 1 ชั่วโมง)

ให้รายงานสรุปสถานการณ์เบื้องต้น “ตามแบบฟอร์ม
รายงาน DCIRs สำหรับปลัดกระทรวงสาธารณสุข”
(เลือก 1 ช่องทาง)

1. E-mail: pher.moph@gmail.com
2. Line ID: moph1771
3. Fax: 02-5901711



โรงพยาบาล
พานทอง

วิธีปฏิบัติงาน

เรื่อง การรวบรวมความคิด และสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

หมายเลขเอกสาร : WI-QMR-03

วันที่เริ่มใช้ : 12 กุมภาพันธ์ 2562

ฉบับที่ - แก้ไขครั้งที่ : 02 สำเนาที่



หน้าที่ 1 ของ 1

ผู้ตรวจสอบ		ผู้อนุมัติ	
(ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง)		(QMR)	

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	ติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสมในโรงพยาบาล พร้อมจัดหาแบบบันทึกข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ไว้ด้วยกัน (FM-QMR-17)
2	มอบให้ทีมเลขาเป็นผู้รับผิดชอบดูแลตู้รับฟังความคิดเห็น และมอบหมายให้กรรมการทีมบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงานเป็นผู้สำรวจตู้รับฟังความคิดเห็นทุกวัน เมื่อพบว่ามีแบบบันทึกข้อเสนอแนะให้แจ้งทีมเลขาเพื่อเปิดตู้และดำเนินการต่อไป
3	เลขาและผู้ช่วยเลขา ตรวจสอบข้อมูลแบบบันทึกข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ พิจารณาคัดแยกกว่าเป็นคำร้องเรียนของผู้รับบริการหรือคำชม
4	กรณีรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการโดยช่องทางอื่น เช่น ทางวาจา ทางโทรศัพท์ ทางระบบอินเทอร์เน็ตให้นำประเด็นข้อร้องเรียนดังกล่าวนั้นบันทึกในเอกสารใบแสดงความคิดเห็น (FM-QMR-17) และส่งให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
5	ดำเนินการเสนอคำร้องเรียนกับประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการเขียนแบบบันทึกรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (FM-QMR-20) ให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ถ้าเป็นคำชมสำเนาเอกสารแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับคำชมได้รับทราบ
6	นำผลการรวบรวมทั้งหมดเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน
7	ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานชุมชน ระยะเวลา 1 ครั้ง/เดือน
8	ดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสำรวจในกลุ่มผู้นำชุมชน/หน่วยงานภาครัฐและเอกชน/โรงเรียน/วัด/สถานประกอบการ ปีละ 1 ครั้ง สำหรับกลุ่มนายจ้างแรงงานต่างด้าว ให้สำรวจทุกครั้งที่พาแรงงานต่างด้าวมาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ
9	เมื่อสำรวจเสร็จแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปผลเสนอคณะกรรมการบริหารคุณภาพและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลได้รับทราบเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงต่อไป

เอกสารนี้เป็นสมบัติของโรงพยาบาลพานทอง ห้ามนำออกไปใช้ภายนอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน
ตามประกาศโรงพยาบาลพานทอง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลพานทอง พ.ศ. ๒๕๖๒

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค</p>	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพานทอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี วัน/เดือน/ปี : ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๕</p>	
<p>หัวข้อ : การจัดการเรื่องร้องเรียน EB ๑๐ หน่วยงานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และ ช่องทางการร้องเรียน</p>	
<p>รายละเอียดข้อมูล : ๑. หนังสือที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ (รพ.) ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ ส.ก. ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก พร้อม เอกสารประกอบ</p>	
<p>Linkภายนอก : Link จาก เว็บไซต์ของหน่วยงานเข้าในระบบ MITAS บนเว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริต กระทรวงสาธารณสุข หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายภูษณะ ทองดารา) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายปิยะวิทย์ หมดมลทิน) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง วันที่</p>
<p>ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นายวัชรพงษ์ อยู่มั่งมี.) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๕</p>	