

ทะเบียนการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

โรงพยาบาลพานทอง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงาน	ประเด็นข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				เลขที่ใบ IR	สถานะ IR
				เอกสาร/ ตุ้ร้องเรียน	วาจา	โทรศัพท์	สื่ออิเล็กทรอนิกส์		
๑	๒๑ เม.ย. ๖๖	PCT/เจรจา ไกล่เกลี่ย	ไม่พอใจการรักษา (มีภาวะตั้งครรภ์หลังฝังยาคุม)				/	๒๓๐๔๐๐๐๒๐๒	ปิดประเด็น
๒	๑๔ พ.ค. ๖๖	PCT	ไม่พอใจการวินิจฉัย/การรักษา (Miss Dx.Rupture ectopic)				/	๒๓๐๕๐๐๐๒๐๓	ปิดประเด็น
๓	๑๗ พ.ค. ๖๖	PCT	ไม่พอใจการรักษา (Dx.Leiomyoma of uterus)				/	๒๓๐๕๐๐๐๒๐๔	ปิดประเด็น
๔	๒๘ มิ.ย. ๖๖	ANC	ไม่พอใจระบบคิวการให้บริการ	/				๒๓๐๖๐๐๐๒๐๕	ปิดประเด็น
๕	๒๘ มิ.ย. ๖๖	การเงิน/จ่ายยา	ไม่พอใจการประสานงานระหว่างหน่วยงานและคิวการให้บริการ	/				๒๓๐๖๐๐๐๒๐๖	ปิดประเด็น

หมายเหตุ : เอกสารแนบ ๒๓๐๖๐๐๐๒๐๕ และ ๒๓๐๖๐๐๐๒๐๖

อยู่ระหว่างหน่วยงานทบทวนปรับกระบวนการการทำงาน

แบบบันทึกเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

พด - 3 ตีพิมพ์  
พชบป 000  
ครั้งที่ 640

กมลพร อเน

รหัสรายงานอุบัติการณ์ **2304000202**  
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

↓  
353  
ตีพิมพ์  
ท.แก้ กิ่ง ร.ย  
PTE

หน่วยงานที่รายงาน\* : แผนกตรวจโรคทั่วไป  
ประเภทสถานที่\*\* : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล  
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ\*\* : OPD  
สถานที่เกิดเหตุ\* : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก  
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด\*\* : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์  
สรุปประเด็นปัญหา\*\* : ผู้รับบริการโพสต์ FB ไม่พึงพอใจการรักษา No.4/66  
ระดับความรุนแรง\*\* : E  
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ\*\* : รายบุคคล เพศ\*\* : หญิง อายุ\*\* : 28 ปี  
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง\*\* : 20/04/2023 วันที่ค้นพบ : 20/04/2023  
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง\*\* : เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00  
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ\* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ  
รายละเอียดการเกิดเหตุ\* : HN 254385 ผู้รับบริการโพสต์ FB ไม่พึงพอใจการรักษา  
ผู้รับบริการ มาถอดและฝังยาคุมกำเนิด วันที่ 26/01/66  
หลังจากนั้นตรวจว่ามีการตั้งครรภ์  
จึงไม่พอใจและไม่แน่ใจว่าแพทย์ได้ฝังยาคุมกำเนิดให้หรือไม่  
การจัดการเบื้องต้น\* : รับเรื่อง ประสานแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ  
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ\* : หน่วยงาน  
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา\* : ทีมPCT มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : มี

กลุ่ม/หน่วยงานร่วม : ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขความเสี่ยง เอกสารประกอบ  
แผนกตรวจโรคทั่วไป  
งานการแพทย์  
งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา\* : -

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 21/04/2023 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ\* : 21/04/2023

FM - QMR - 20 (แก้ไขครั้งที่ 10-22/03/61)

ครบกำหนด IR ... 26/4/66  
ลงชื่อ.....  
(นางสาวสุนทรารรณ อินชุนันต์)  
เลขที่บริหารความเสี่ยง ✓

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา  
 ทบทวนเรื่อง GPM 203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์  
 วันที่ทบทวน.....26 พฤษภาคม 2566.....

เหตุการณ์	สาเหตุ	การปรับปรุง
ผู้รับบริการโพสต์ FB ไม่พึงพอใจการรักษา ผู้รับบริการมาถอดและฝังยาคุมกำเนิด วันที่ 26/01/66 หลังจากนั้นตรวจพบว่ามี การตั้งครรภ์ จึงไม่พอใจและไม่แน่ใจว่าแพทย์ได้ฝังยาคุมกำเนิดหรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>ขาดการตรวจสอบอุปกรณ์หลังฝังยาคุม</li> <li>ขาดการตรวจยืนยันย้อนหลอดยาคุมซ้ำ หลัง F/U แล้วไม่พบหลอดยาคุมด้วยวิธี x-ray</li> <li>มี SI โดยไม่ใช่วิธีอื่นในการร่วมคุมกำเนิดภายใน 2 สัปดาห์ของการฝังยาคุม</li> <li>คำแนะนำในการปฏิบัติตนในแบบฟอร์มยินยอมทำหัตถการไม่ชัดเจน</li> </ol>	<p><u>แนวทางแก้ไข</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มการตรวจสอบ           <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 หลังการฝังยาคุมให้มีการตรวจสอบอุปกรณ์หลังฝังทุกครั้ง</li> <li>1.2 พยาบาลตรวจสอบหลอดยาคุมในร่างกายผู้รับบริการซ้ำทุกครั้ง พร้อมให้ผู้รับบริการร่วมตรวจสอบ</li> <li>1.3 ปรับแบบฟอร์มการเซ็นชื่อทำหัตถการให้เฉพาะเจาะจง</li> </ol> </li> <li>ระบบการตรวจคัดกรองยืนยันเพิ่มเติมโดย x-ray ซ้ำ และปรึกษาผู้เชี่ยวชาญกว่า</li> <li>มีการจัดเตรียมถุงยางอนามัยให้ผู้รับบริการเป็นทางเลือกในการคุมกำเนิดนอกจากการแนะนำถุงมีเพศสัมพันธ์</li> </ol>

1.วันที่รับรายงาน..... 20/04/66 .....

2.กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จวันที่..... 26/4/66 .....

3.ทีม/หน่วยงานทำการทบทวนและส่งกลับวันที่..... 30/4/66 .....

4.มีการติดตามผลการแก้ไข วันที่..... 6/6/66 .....

โดย(ระบุชื่อ-สกุล)..... สาธิตกวงวงศ์ .....ผู้ติดตาม

ความเห็นของประธานคณะกรรมการความเสี่ยง

ปิดประเด็น มีการแก้ไขเหมาะสมให้รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำสถิติ

ไม่ปิดประเด็น ขอให้ทบทวนเพิ่มเติมเพราะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

วันที่..... 6 มิ.ย. 66 .....

สำหรับเจ้าหน้าที่ทีมบริหารความเสี่ยง

การทบทวนครั้งนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. มีการปรับปรุงระบบงานเรื่อง.....

เพิ่มกระบวนการ .....

ลดกระบวนการ .....

ยกเลิกกระบวนการ .....

2. มีการปรับปรุงเอกสาร เรื่อง.....

จัดทำคู่มือ/แนวทางใหม่ .....

แก้ไขเอกสาร/คู่มือ .....

ยกเลิกเอกสาร .....

3. มีการปรับปรุงเครื่องมือเรื่อง.....

ซื้อเพิ่ม .....

ซื้อทดแทน .....

ส่งซ่อม .....

4. มีการพัฒนาบุคลากร/ความรู้และทักษะที่จำเป็น เรื่อง

.....

กลุ่มเป้าหมายได้แก่.....

แบบบันทึกเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2305000203  
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอนกไข่]

หน่วยงานที่รายงาน\* : ทีมRM  
ประเภทสถานที่\*\* : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล  
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ\*\* : งานสนับสนุนทางการแพทย์  
สถานที่เกิดเหตุ\* : ทีมPCT  
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด\*\* : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์ (NO6/66)  
สรุปประเด็นปัญหา\*\* : Miss Dx. 14/5/66 16.02 น.  
ประวัติปวดท้องน้อยมีเลือดออกทางช่องคลอดกระปริดกระปอย มาตรวจที่ OPD Dx.PID 7 ชม.ต่อมา ปวดบิดท้อง N/V คล้ายจะเปHNลม ปวดหลัง มีเลือดออกทางช่องคลอดกระปริดกระปอย มาตรวจ ER ซักประวัติประเมินอาการเบื้องต้น ผู้ป่วยแจ้งขอไปตรวจ รพ. พันสีนคม ให้การตรวจรักษา Dx.rupture ectopic pregnancy  
ระดับความรุนแรง\*\* : F  
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ\*\* : รายบุคคล เพศ\*\* : หญิง อายุ\*\* : 27 ปี  
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง\*\* : 14/05/2023 วันที่ค้นพบ : 15/05/2023  
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง\*\* : เวร : วันหยุดราชการ-เวรบ่าย หรือ เวลา : 23:14  
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ\* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ  
รายละเอียดการเกิดเหตุ\*\* : รับแจ้งจากรพ. พันสีนคม Case HN 492477  
ประวัติปวดท้องน้อยมีเลือดออกทางช่องคลอดกระปริดกระปอย มาตรวจ OPD Dx.PID 7 ชม.ต่อมา ปวดบิดท้อง N/V คล้ายจะเปHNลม ปวด หลัง มีเลือดออกทางช่องคลอดกระปริดกระปอย มาตรวจ ER ซักประวัติประเมินอาการเบื้องต้น ผู้ป่วยแจ้งขอไปตรวจ รพ. พันสีนคม ให้การตรวจรักษา Dx.rupture ectopic pregnancy ให้เจาะ beta-HCG และโทร Refer กลับตามสิทธิ >>ไม่รับ Case เนื่องจากไม่มีเวรแพทย์ผู้  
การจัดการเบื้องต้น\* : ประสานทีมหน่วยงาน ทบทวนเหตุการณ์  
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ\* : หน่วยงาน  
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา\* : ทีมPCT มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : มี

ครบถ้วน IR ... 20/5/56  
ลงชื่อ...  
(นางสาวสุนทรารม จินบุรี ตู)  
เลขที่บริหารความเสี่ยง

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา  
 ทบทวนเรื่อง ไม่พึงพอใจระบบบริการ HN 492477 AN ..... อายุ 27 ปี  
 วันที่ทบทวน 26/5/66

Incident – Report	สาเหตุ	การปรับปรุง
<p>ผู้ป่วยหญิงไทย อายุ 27 ปี HN            000492477 ที่อยู่ 20/2 ม. 3 ต.พานทอง            อ.พานทอง จ.ชลบุรีมาที่ OPD รพ.พาน            ทอง วันที่ 14 พฤษภาคม 2566 เวลา            16.13 น. มาด้วยปวดจี๊ดทั่วท้อง 8 ชม.            ก่อนมา ร.พ.ไม่มีประวัติการแพ้ยา แพทย์            ให้ยากลับไปรับประทานที่บ้าน เวลา            23.14 น.มาที่ ER รพ.พานทอง ตรวจซ้ำ            เรื่องปวดบิดท้อง คลื่นไส้ อาเจียน คล้าย            จะเป็นลม ปวดหลัง มีเลือดออกช่องคลอด            กะปริดกะปรอย ออกมากกว่าเดิม 15            พ.ค.66 ได้รับแจ้งจาก ร.พ.พนัสนิคมว่า            Case ประวัติปวดท้องน้อยมีเลือดออก            ทางช่องคลอดกะปริดกะปรอย มาตรวจที่            OPD Dx.PID 7 ชม.ต่อมา ปวดบิดท้อง            NV คล้ายจะเป็นลม ปวดหลัง มี            เลือดออกทางช่องคลอดกะปริดกะปรอย            มาตรวจ ER ชักประวัติ ประเมินอาการ            เบื้องต้น ผู้ป่วยแจ้งขอไปตรวจ ร.พ.พนัส            นิคม ให้การรักษา Dx.Rupture ectopic            pregnancy ให้เจาะ Beta HCG และโทร            Refer กลับตามสิทธิ์&gt;&gt;ไม่รับ case            เนื่องจากแพทย์เวร ER พิจารณาว่าผู้ป่วย            อาจต้องการการผ่าตัดฉุกเฉิน ถ้า Admit            อยู่ ร.พ.พนัสนิคมจะปลอดภัยกว่า</p>	<p>AE: ร้องเรียนระบบบริการของ ร.พ.            พานทอง  <b>สาเหตุ</b>            1.แพทย์ดูผล Urine preg test            =Positive แต่แจ้งผู้ป่วยว่า Negative            การบอกผล UPT ผิด            2.ไม่พอใจพฤติกรรมบริการของ            พยาบาลเมื่อกลับมารักษาซ้ำ</p>	<p>1.Missed Diagnosis            1.1 จัดทำแผนขอเปลี่ยนขนาด            จอคอมพิวเตอร์ในห้องตรวจให้ใหญ่ขึ้น            เพื่อให้แพทย์เห็น Lab ได้ชัดเจนและ            ถูกต้อง            1.2 แยกสีผล Lab ผิดปกติกับ ผลปกติ  <b>2. ไม่พอใจพฤติกรรมบริการของ            พยาบาล</b>            2.1 ตักเตือนพฤติกรรมบริการของ            พยาบาล            2.2 วางระบบในกรณี Case Re-visit ให้            ตรวจสอบกับแพทย์ทุกราย</p>

รับตก  
 นพ.กมลวิทย์ วัฒนศิริ  
 235563

วันที่รับรายงาน..... 14 / 5 / 66  
 2. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จวันที่..... 26 / 5 / 66  
 3. ทีม/หน่วยงานทำการทบทวนและส่งกลับวันที่..... 25 / 5 / 66  
 4. มีการติดตามผลการแก้ไข วันที่..... 26 / 5 / 66  
 โดย(ระบุชื่อ-สกุล)..... กฤษณะ ผู้ติดตาม

ความเห็นของประธานคณะกรรมการความเสี่ยง

- ปิดประเด็น มีการแก้ไขเหมาะสม ให้รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำสถิติ
- ไม่ปิดประเด็น ขอให้ทบทวนเพิ่มเติม เพราะ
- .....
- .....
- .....

ลงชื่อ.....  
 วันที่ - 6 มิ.ย. 2566  
 นพ.เจษฎา พานทอง  
 2.43227

สำหรับเจ้าหน้าที่ที่บริหารความเสี่ยง

การทบทวนครั้งนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. มีการปรับปรุงระบบงาน เรื่อง..... ภาษาอังกฤษ Lab  
 เพิ่มกระบวนการ..... ภาษาอังกฤษ Lab ฝึกซ้อม  
 ลดกระบวนการ.....  
 ยกเลิกกระบวนการ.....
2. มีการปรับปรุงเอกสาร เรื่อง.....  
 จัดทำคู่มือ/แนวทางใหม่.....  
 แก้ไขเอกสาร/คู่มือ.....  
 ยกเลิกเอกสาร.....
3. มีการปรับปรุงเครื่องมือ เรื่อง.....  
 ซื้อเพิ่ม.....  
 ซื้อทดแทน..... งดคอมพิวเตอร์ใช้มือถือแทน ที่ CPD  
 ส่งซ่อม.....
4. มีการพัฒนาบุคลากร/ความรู้และทักษะที่จำเป็น เรื่อง.....

จากสถิติของกรม

กลุ่มเป้าหมายได้แก่..... บุคลากรจาก หน่วยงาน.....

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2305000204  
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน\* : ทีมRM

ประเภทสถานที่\*\* : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ\*\* : งานสนับสนุนทางการแพทย์

สถานที่เกิดเหตุ\* : ทีมPCT

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด\*\* : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา\*\* : Post Face book ไม่พอใจการรักษา(Dx.Leiomyoma) No.5/66

ระดับความรุนแรง\*\* : F

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ\*\* : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง\*\* : 15/05/2023 วันที่ค้นพบ : 15/05/2023

ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง\*\* : เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ\* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ\* : Post Face book ไม่พอใจการรักษา(Dx.Leiomyoma) HN 86900

การจัดการเบื้องต้น\* : ประสานหน่วยงาน/ทีม ทบทวนเหตุการณ์

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ\* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา\* : ทีมPCT มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : มี

กลุ่ม/หน่วยงานร่วม      ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขความเสี่ยง เอกสารประกอบ  
งานการแพทย์

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา\*

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 17/05/2023 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ\* : 16/05/2023

วันที่ Export : 17/05/2023

ครบกำหนด IR ...26/5/66.....

ลงชื่อ.....  
(นางสาวสุนทรวรรณ อินชรัตน์)  
เลขาทีมบริหารความเสี่ยง

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา  
 ทบทวนเรื่อง ไม่พอใจการรักษา HN 86900 AN ..... อายุ 61 ปี  
 วันที่ทบทวน 26/5/66

Incident – Report	สาเหตุ	การปรับปรุง
HN 86900 AN..... ผู้ป่วยหญิง อายุ 61 ปี Post Face book ไม่พอใจการรักษา	AE: Post Face book ไม่พอใจการรักษา <b>สาเหตุ</b> -ผู้ป่วยมาตรวจรักษา ร.พ.พานทอง 3 เดือน แล้วอาการไม่ดีขึ้น ทาสาเหตุของโรคไม่ได้ ญาติต้องการให้ส่งตัวผู้ป่วยไปรักษา ร.พ.ชลบุรี ญาติไม่พอใจที่ส่งตัวผู้ป่วยไปซ้ำ	1. ทีมแพทย์สุติกรมจัดทำแนวทางการปฏิบัติ Flow chart Abnormal uterine
1.วันที่รับรายงาน..... 15/05/66 2.กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จวันที่..... 26/5/66 3.ทีม/หน่วยงานทำการทบทวนและส่งกลับวันที่..... 27/5/66 4.มีการติดตามผลการแก้ไข วันที่..... 30/05/66 (๐๕ในช่องดำเนินการ) โดย(ระบุชื่อ-สกุล)..... ทีม PCT..... ผู้ติดตาม ความเห็นของประธานคณะกรรมการความเสี่ยง <input type="checkbox"/> ปิดประเด็น มีการแก้ไขเหมาะสม ให้รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำสถิติ <input type="checkbox"/> ไม่ปิดประเด็น ขอให้ทบทวนเพิ่มเติม เพราะ       ลงชื่อ..... 25 พ.ค. 2566 วันที่..... นพ.เจษฎา พานทอง 2.43227	สำหรับเจ้าหน้าที่ที่บริหารความเสี่ยง การทบทวนครั้งนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาในประเด็นดังต่อไปนี้ 1. มีการปรับปรุงระบบงาน เรื่อง..... <input type="checkbox"/> เพิ่มกระบวนการ ..... <input type="checkbox"/> ลดกระบวนการ ..... <input type="checkbox"/> ยกเลิกกระบวนการ ..... 2. มีการปรับปรุงเอกสาร เรื่อง <u>แนวทางการปฏิบัติ Abnormal uterine</u> . <input checked="" type="checkbox"/> จัดทำคู่มือ/แนวทางใหม่ ..... <input type="checkbox"/> แก้ไขเอกสาร/คู่มือ ..... <input type="checkbox"/> ยกเลิกเอกสาร ..... 3. มีการปรับปรุงเครื่องมือ เรื่อง..... <input type="checkbox"/> ซื้อเพิ่ม ..... <input type="checkbox"/> ซื้อทดแทน ..... <input type="checkbox"/> ส่งซ่อม ..... 4. มีการพัฒนาบุคลากร/ความรู้และทักษะที่จำเป็น เรื่อง.....  กลุ่มเป้าหมายได้แก่.....	