

ทะเบียนการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

โรงพยาบาลพานทอง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงาน	ประเด็นข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				เลขที่ใบ IR	สถานะ IR
				เอกสาร/ ผู้ร้องเรียน	วาจา	โทรศัพท์	สื่ออิเล็กทรอนิกส์		
๑	๒๙ ก.พ. ๖๗	บริหารทั่วไป	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ รพภ.				/	๒๔๐๓๐๐๐๒๗๕	ปิดประเด็น
๒	๑๕ มี.ค. ๖๗	แพทย์	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ				/	๒๔๐๓๐๐๐๒๗๖	ปิดประเด็น
๓	๑๕ มี.ค. ๖๗	OPD	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ				/	๒๔๐๓๐๐๐๒๗๗	ปิดประเด็น
๔	๑๘ เม.ย. ๖๗	เภสัช	รอรับบริการนาน	/				๒๔๐๔๐๐๐๓๒๑	ปิดประเด็น
๕	๒๕ เม.ย. ๖๗	Ward ชาย	ไม่พอใจการบริการ ขณะนอน รพ.				/	๒๔๐๔๐๐๐๓๒๔	ปิดประเด็น
๖	๒๕ พ.ค. ๖๗	ER	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ	/				๒๔๐๖๐๐๐๒๑๓	ปิดประเด็น
๗	๓๐ พ.ค. ๖๗	ER	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ	/				๒๔๐๖๐๐๐๒๑๔	ปิดประเด็น
๘	๖ มิ.ย. ๖๗	เภสัช	รอรับบริการนาน	/				๒๔๐๖๐๐๐๑๘๙	ปิดประเด็น
๙	๑๙ มิ.ย. ๖๗	เภสัช	รอรับบริการนาน	/				๒๔๐๖๐๐๐๒๙๓	ปิดประเด็น
๑๐	๒๑ มิ.ย. ๖๗	แพทย์	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ				/	๒๔๐๖๐๐๐๒๙๔	ปิดประเด็น
๑๑	๒๔ มิ.ย. ๖๗	ห้องบัตร	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ	/				๒๔๐๖๐๐๐๒๙๕	ปิดประเด็น
๑๒	๑๒ ก.ค. ๖๗	แพทย์	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ				/	๒๔๐๗๐๐๐๑๖๖	ปิดประเด็น
๑๓	๒๘ ส.ค. ๖๗	บริหารทั่วไป	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ รพภ.				/	๒๔๐๘๐๐๐๒๕๑	ปิดประเด็น

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2403000275
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* :	ทีมRM
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** :	งานสนับสนุนทางการแพทย์
สถานที่เกิดเหตุ* :	ทีมRM
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** :	GPM204 : เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา** :	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ รปภ.
ระดับความรุนแรง** :	E
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	29/02/2024 วันที่ค้นพบ : 29/02/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	ผู้รับบริการไม่พอใจพฤติกรรมบริการรปภ. Post FB (เอกสารเลขที่ 1/67)
การจัดการเบื้องต้น* :	1. รายงานผู้บริหารตามแนวทาง 2. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนเหตุการณ์ ร้องเรียน รปภ.ปี67.JPG
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไข้ปัญหา* :	งานบริหาร มีหน่วยงานร่วมแก้ไข้ปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไข้ปัญหา* :	
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน :	19/03/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไข้ทราบ* : 29/02/2024
วันที่ Export :	19/03/2024



เพจคนอ.พานทอง จ.ชลบุรี กลุ่ม2

ตุ้ม สังข์ทอง · 2 ชม. · 📍

...

โรงพยาบาลพานทองอบรมยามหน้อยพูดจาไม่ดีนิสัยก็ไม่ดี

👍 ถูกใจ 🗨 แสดงความคิดเห็น 📩 ส่ง

🔴 506

ความคิดเห็นทั้งหมด ▾



หนุ่มตัดหญ้า หนุ่ม ค่ายม
นั้นใจ

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



สำรวจ อุทก
เจอเหมือนกัน

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



ทำวันข้างหน้า ใ้ดีที่สุด
เจอเหมือนกันเลยพูดจาไม่ดี

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



ดารุณี ลำเภา
เขาน่าจะคัดบุคลากรมาแบบเดียวกันหมดทั้งโรงพยาบาล
#จะคลอดยังโดนตำเลยคะ

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

46 🗨👍



ลัดดาวรรณ ทวีหัตต์
ดารุณี ลำเภา อันนี้เห็นด้วย 😊😊😊😊

...

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2403000276
 [ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน*	ทีมRM
ประเภทสถานที่**	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ**	OPD
สถานที่เกิดเหตุ*	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด**	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา**	ผู้รับบริการไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร
ระดับความรุนแรง**	E
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ**	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	15/03/2024 วันที่ค้นพบ : 15/03/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 11:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ*	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ*	ผู้รับบริการไม่พอใจพฤติกรรมบริการแพทย์ Post FB (เอกสารเลขที่ 2/67) ร้องเรียน แพทย์-67.JPG
การจัดการเบื้องต้น*	1.รายงานผู้บังคับบัญชาตามแนวทาง 2.ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนเหตุการณ์
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ*	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา*	งานการแพทย์ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา*	
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน :	19/03/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 15/03/2024
วันที่ Export :	19/03/2024

11:31 M L

Voi) 4G LTE1 Vo) LTE2 50%



เพจคนอ.พา...



Ros Yang

15 ธ.ค. 67

3 นาที · 🌐

ขออนุญาตแนะนำสะพานทองคุณหมอพูดจา
หมาไม่แตกเลยคะคนใช้รอมอ
เป็น2-3ชั่วโมงพอเข้าพบหมอไม่ถึง2วิหมอ
ไล่ให้ไปรับยาเรียบร้อยคะคนเยอะเดียวค่อยเดิน
กลับมาเอาใบแพทย์คืองงมากพูดเหยียไรกับ
คนป่วยแบบนี้

👍👎 3

👍 ถูกใจ

💬 แสดงความคิดเห็น

📧 ส่ง

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2403000277
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* :	ทีมRM
ประเภทสถานที่** :	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** :	OPD
สถานที่เกิดเหตุ* :	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** :	GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา** :	ผู้รับบริการไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร
ระดับความรุนแรง** :	E
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** :	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	15/03/2024 วันที่ค้นพบ : 15/03/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** :	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 11:30
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* :	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* :	ผู้รับบริการไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร Post FB (เอกสารเลขที่ 3/67) ร้องเรียน OPD-67.JPG
การจัดการเบื้องต้น* :	1.รายงานผู้บังคับบัญชาตามแนวทาง 2.แจ้งหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* :	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* :	แผนกตรวจโรคทั่วไป มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* :	
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน :	19/03/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 15/03/2024
วันที่ Export :	19/03/2024



เพจคนอ.พานทอง จ.ชลบุรี
กลุ่ม2

👤 กลุ่มส่วนตัว · สมาชิก 7.1 หมื่น คน

แชทเพิ่มเติมในกลุ่มนี้



ของขวัญรับปริญญา & บัณฑิตนี้
คลิกเพื่อเข้าร่วม



ชาย200
คลิกเพื่อเข้าร่วม



ชายที่ดิน บ้าน คอนโด มีอ1 มีอ2
คลิกเพื่อเข้าร่วม



ชายโหดศัพท์
คลิกเพื่อเข้าร่วม



ชายสักไซโครโปนิกส์
คลิกเพื่อเข้าร่วม



ชายลกดาลสด ลง120บาท

+ แนะนำแชทใหม่



เพจ...

+ เขียน

แชร์

เข้าร่วมแล้ว



เขียนความคิดเห็น...



Fourth Fourth

20 นาที · 🌐

15 มี.ค. 67 (11.04 น.)



คำพูดของหมอโรงพยาบาลพานทองคือ
ไรอะ พูดกับคนไข้ดีๆก็ได้ ได้ยินหมอ
โตะ20 พูดว่าวางใบไม้บนตระกร้า
คนไข้วางผิดตระกร้า มีการพูดไม่รู้จัก
ตระกร้าไหงวะ หมอพูดเบาขนาดนั้น
ใครจะไปได้ยิน



JR NO. 2404000321

เลขที่ A / 2567

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 17 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ
ธช

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ไว้ใจยากเกิน 30 นาที ไร้ประสิทธิภาพ ไร้ความเอาใจใส่

งานหนัก/หิวจนพอ 12 ชั่วโมง ไร้ความสุข ไร้กำลังใจ

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข
โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อ โทร.038932500

18/04/67

Signature

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2404000321
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน*	: งานเภสัชกรรมฯ
ประเภทสถานที่**	: ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ**	: งานสนับสนุนทางการแพทย์
สถานที่เกิดเหตุ*	: งานเภสัชกรรม
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด**	: GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา**	: รอรับยานาน
ระดับความรุนแรง**	: D
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ**	: หน่วยงาน/องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	: 17/04/2024 วันที่ค้นพบ : 17/04/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	: เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ*	: ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ*	: ข้อเสนอแนะ เอกสารเลขที่ 4/67 ผู้รับบริการ รอรับยานาน
การจัดการเบื้องต้น*	: ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทบทวนเหตุการณ์ รอนาน ห้องยา -67.jpg
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ*	: กลุ่มงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา*	: กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา*	: ร้องเรียนรอรับยานาน วันที่17เมษ.docx
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน	: 30/04/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 30/04/2024
วันที่ Export	: 22/05/2024

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา
 ทบทวนเรื่อง...ไม่พอใจระบบบริการ(รอรับยานาน).....
 HN.....-..... AN.....-...../.....อายุ.....ปี

Incident - Report	สาเหตุ	การปรับปรุง
ทบทวนผู้ป่วยร้องเรียนรอรับยานาน วันที่ 17/4/67	<ol style="list-style-type: none"> - สถานที่ในการจัดจ่ายยาคับแคบ มาก ไม่สะดวกในการจัดยา แออัด จุดผู้ป่วยรอรับยาหน้าห้องยา เก้าอี้ ไม่เพียงพอ พัดลมไม่เพียงพอ 	<ol style="list-style-type: none"> เพิ่ม Station ในการจัดยา มีสมาธิ มีความตั้งใจ ไม่คุยเล่น ขณะ ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ในคลินิกโรคเรื้อรังจะ มีระยะเวลาการรอรับยานาน ช่วง 11 น. ที่ จพง.ลงพัก เกสซ์กรจะ ไปเรียกใบสั่งยาแทน เสริมอัตรากำลังให้เพียงพอที่หน้างาน ยา Pre-pack ที่ใช้เยอะ เช่น Sodamint , Folic, FF จะมีการนับ 50 เม็ด แยกไว้ในตะกร้า เพื่อเพิ่ม ความรวดเร็วในการจัดยา กำหนดเวลาลงพักเกสซ์กร ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - วันพุธ เกสซ์กร1 ลงพัก 11.30- 12.30 น. เกสซ์กร 2 ลงพัก 12.30-13.30 น. - วันศุกร์ เกสซ์กร1 ลงพัก 11.30- 12.30 น. ขอเพิ่มเก้าอี้ พัดลม ให้ผู้รับบริการ <p>โอกาสพัฒนา</p> <ol style="list-style-type: none"> ลดความแออัดโดย Telemedicine Telepharmacy แล้วส่งยาถึงบ้าน จัดส่งยาไปรษณีย์ ในกลุ่มคนไข้ที่ไม่ ประสงค์รอรับยา เสียค่าบริการ 100 บาท คลินิก Refill ยากำหนดเกณฑ์ในการ คัดกรอง ไม่ต้องรอตรวจ

IR No. 2404000324

เลขที่5.../.....2567...

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่.....26.....เดือน...เมษายน.....พ.ศ.2567.....

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

.....หอผู้ป่วยสามัญชาย.....

เรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา ขอไปรักษาต่อที่รพช.ชลบุรี เนื่องจากไม่พอใจการบริการของบุคลากร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อโทร 038-932500

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2404000324
[แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน]

หน่วยงานที่รายงาน* : กลุ่มการพยาบาล
ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** : IPD
สถานที่เกิดเหตุ* : หอผู้ป่วยในสามัญชาย
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์
สรุปประเด็นปัญหา** : ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา เนื่องจากไม่พึงพอใจการบริการขณะนอนรพ.
ระดับความรุนแรง** : E
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : รายบุคคล เพศ** : ชาย อายุ** : 63 ปี
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 25/04/2024 วันที่ค้นพบ : 26/04/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : เวร : วันราชการ-เวรบ่าย หรือ เวลา : 23:30
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ* : "HN 587921 AN1841/67 ผู้ป่วยชายอายุ 63 ปี Dx.Pleural effusion ปฏิเสธการรักษาขณะนอนรพ. จากการโทรสอบถามข้อมูล ผู้ป่วยไม่พอใจการบริการของบุคลากรขณะนอนรพ.
การจัดการเบื้องต้น* : ประสานหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : หอผู้ป่วยในสามัญชาย มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* :
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 27/04/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 26/04/2024
วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 01/05/2024 วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* : 01/05/2024
สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* : ผู้ป่วยไม่พอใจการบริการของบุคลากร
ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* : สิ้นสุดการแก้ปัญหาระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน :* : 01/05/2024

ระบบงานที่มีการปรับปรุง/พัฒนา : 1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว รมั้ดระวัง สุภาพ นุ่มนวล เสมอภาค
2. ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการรวมทั้งญาติตั้งแต่แรกรับและทุกครั้งเวลาไปให้การพยาบาล
3. การจัดตั้งทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินทั้งในเวลาและนอกเวลา
4. ส่งเจ้าหน้าที่อบรมเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย

รายละเอียดการแก้ไข
ของกรรมการความเสี่ยง : 1. ทบทวนพฤติกรรมบริการที่ดี
2. จัดตั้งทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในเวลาและนอกเวลา
3. ให้ความรู้บุคลากรเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย

ผลลัพธ์ทางกระบวนการทำงาน** : 1. บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี 2. บุคลากรได้รับการอบรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
โดยหน่วยงานศูนย์สันติวิธี สสจ.ชลบุรี 3. มีการทบทวนการทำงาน
และจัดตั้งทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ในรพ.

ผลลัพธ์ทางสังคม (ถ้ามี) :

สรุปผลการแก้ไขความเสี่ยง* : แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน

วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา* : 01/05/2024

วันที่ Export : 22/05/2024

เลขที่ 7 / 2567

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 25 เดือน พ.ค พ.ศ. 67

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

อยากใช้ คนหมอ บางคน ระวังสำพูด
 หนึ่ง พูดกับ เด็กนักเรียน ในชั้นที่
 เด็ก บางคน ก็กลัว เข็มร้อยใจ
 11 ทศ. ทั้ง 2 ฝั่ง ใจ ใจ ร้อยใจ สำพูด
 ที่ ใจ คำสั่ง ใจ ก็
 66 คน พูด คำว่า ใจ ใจ ใจ
 ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ
 ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ ใจ

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ สามารถติดต่อ โทร.038932500

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2406000213
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* : ทีมRM

ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ **: อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

สถานที่เกิดเหตุ * : ห้องอุบัติเหตุ

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM204 : เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา** : ไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร

ระดับความรุนแรง** : E

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 25/05/2024 วันที่ค้นพบ : 25/05/2024

ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : เวร : วันหยุดราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 7/67 ไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร

การจัดการเบื้องต้น* : ประสานหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช
มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* :

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 18/06/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 25/05/2024

วันที่ Export : 16/07/2024

JR no. 2406000 214

เลขที่ 8 / 2567

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ... 29 ... เดือน ... พ.ค. ... พ.ศ. 67

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ขอใบปรับปรุง น้องล้างแผล
กรรพาล้างแผลในคนไข้ เนตยู
น้อยๆ นาคะ มารับบริการที่ไร
ไม่ประทับใจเลย ทำได้แค่ แผล
จากน้อยเป็นมาก ควรปรับปรุงให้มาก
นาคะ

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อ โทร.038932500

30/05 67

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2406000214
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* : ทีมRM

ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** : อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

สถานที่เกิดเหตุ* : ห้องอุบัติเหตุ

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา** : ไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร

ระดับความรุนแรง** : E

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 29/05/2024 วันที่ค้นพบ : 30/05/2024

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

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 8/67 ไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากร

การจัดการเบื้องต้น* : ประสานหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช
มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหหรือไม่ : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา*

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 18/06/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 30/05/2024

วันที่ Export : 16/07/2024

ใบแสดงความคิดเห็น
โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

สวัสดีครับ ท่าน ผ.อ ผมเรื่องจะเรียนท่าน ผ.อ ว่า
การที่งาน รว นอวที่บ ย่า ล่า เข้ามาด มากักัก
ได้สอนเดิม คน หึง ต่อวรอ ขาดกัน ๆ ซึ่งไม่ม รว มาก
กว่านั้น ทำงานดูเดิมเร็ว แต่ ฮ่า ลังน โข่ว จะคุย
กัน มากกว่าทำ ขอในท่าน ผ.อ ขอ มรับ ปรุ งการที่
งาน ดะข ดับ มี แผนก ดะข ที่ ดึง ต้องทำ ๑๐ าร เร่ว ดึง
ดับ ท่าน ขอพระคุณ เป็น ๑๐ าร สูง

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข
โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อ โทร.038932500 ๖/๐๖/๖7

FM-QMR-17(แก้ไขครั้งที่ 04-13/06/61)

จากศูนย์บริการ ER ๐๖/๐๖/๖7

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2406000189
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* : ทีมRM

ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** : งานสนับสนุนทางการแพทย์

สถานที่เกิดเหตุ* : งานเภสัชกรรม

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา** : รอรับยานาน

ระดับความรุนแรง** : E

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 06/06/2024 วันที่ค้นพบ : 06/06/2024

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

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : ใบแสดงความคิดเห็น 6/67
ผู้รับบริการไม่พึงพอใจระบบบริการเนื่องจากรอรับยานาน

การจัดการเบื้องต้น* : ประสานหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์
รอรับยานาน 6-67.JPG

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : งานเภสัชกรรมฯ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา*

: 2406000189 รอรับยานาน 19-6-67.docx

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 17/06/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 06/06/2024

วันที่ Export : 16/07/2024

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา
 ทบทวนเรื่อง...ไม่พอใจระบบบริการ(รอรับยานาน).....
 HN.....-..... AN.....-...../.....อายุ.....ปี

Incident - Report	สาเหตุ	การปรับปรุง
ทบทวนผู้ป่วยร้องเรียนรอรับยานาน วันที่ 19/6/67	<ol style="list-style-type: none"> 1. - สถานที่ในการจัดจ่ายยาคับแคบ มาก ไม่สะดวกในการจัดยา แออัด 2. จุดผู้ป่วยรอรับยาหน้าห้องยา เก้าอี้ ไม่เพียงพอ พัดลมไม่เพียงพอ 3. เจ้าหน้าที่ขาด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่ม Station ในการจัดยา 2. มีสมาธิ มีความตั้งใจ ไม่คุยเล่น ขณะ ปฏิบัติงาน 3. ประชาสัมพันธ์ในคลินิกโรคเรื้อรังจะ มีระยะเวลาการรอรับยานาน 4. เสริมอัตรากำลังให้เพียงพอที่หน้างาน -หากมีเภสัชกรขาด 1 ตำแหน่ง หรือ ลงเวร ให้คัดกรองใบสั่งยา 1 คน -หากเภสัชกรขาด 2 ตำแหน่ง ให้คัดกรองใบสั่งยา 1 คน และ ให้เภสัชกร IPD มาช่วยจ่ายยา 1 คน ทุกคนพัก 40 นาที ช่วงที่มีเภสัชกรลงพัก ให้เภสัชกร IPD มาช่วยเพิ่มเติม 5. ขอเพิ่มเก้าอี้ พัดลม ให้ผู้รับบริการ 6. ช่อง 11 คัดกรอง Rider หากผ่านตาม เกณฑ์ที่กำหนด แจ้งผู้ป่วยกลับบ้าน ได้เลย หากมีชำระเงิน 30 บาท ให้ส่ง มาให้เภสัชกรคัดกรองก่อนส่งการเงิน <p>โอกาสพัฒนา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ลดความแออัดโดยประชาสัมพันธ์ การจัดส่งยาที่บ้านโดย Health Rider

ZRNO. 240600293

เลขที่ 0 / 2567

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 19 เดือน 6 พ.ศ. 24

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

อิมย

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

- ร้องเรียนว่า 5 คน 1100 ปี 2 50

ทำไป 5 คน 1100 ปี 2 50

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการสามารถติดต่อ โทร.038932500

24 ส.ย. 2567

FM-QMR-17(แก้ไขครั้งที่ 04-13/06/61)

ผู้บังคับการ อิมย ER

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2406000293
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* : ทีมRM

ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** : งานสนับสนุนทางการแพทย์

สถานที่เกิดเหตุ* : ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา** : รอรับยานาน

ระดับความรุนแรง** : D

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 19/06/2024 วันที่ค้นพบ : 24/06/2024

ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 09:00

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 9/2567 รอรับบริการยานาน
(ห้องยาอาคาร ER)

การจัดการเบื้องต้น* : ประสานหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์
รอรับยานาน 24-6-67.JPG

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : งานเภสัชกรรมฯ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา*

: 2406000293 รอรับยานาน 19-6-67.docx

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 24/06/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 24/06/2024

วันที่ Export : 16/07/2024

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา
 ทบทวนเรื่อง...ไม่พอใจระบบบริการ(รอรับยานาน).....
 HN.....-..... AN.....-...../.....อายุ.....ปี

Incident - Report	สาเหตุ	การปรับปรุง
<p>ทบทวนผู้ป่วยร้องเรียนรอรับยานาน วันที่ 19/6/67</p>	<p>1. - สถานที่ในการจัดจ่ายยาคับแคบ มาก ไม่สะดวกในการจัดยา แออัด</p> <p>2. จุดผู้ป่วยรอรับยาหน้าห้องยา เก้าอี้ ไม่เพียงพอ พัดลมไม่เพียงพอ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ขาด</p>	<p>1. เพิ่ม Station ในการจัดยา</p> <p>2. มีสมาธิ มีความตั้งใจ ไม่คุยเล่น ขณะ ปฏิบัติงาน</p> <p>3. ประชาสัมพันธ์ในคลินิกโรคเรื้อรังจะ มีระยะเวลาการรอรับยานาน</p> <p>4. เสริมอัตรากำลังให้เพียงพอที่หน้างาน -หากมีเภสัชกรขาด 1 ตำแหน่ง หรือ ลงเวร ให้คัดกรองใบสั่งยา 1 คน</p> <p>-หากเภสัชกรขาด 2 ตำแหน่ง ให้คัดกรองใบสั่งยา 1 คน และ ให้เภสัชกร IPD มาช่วยจ่ายยา 1 คน ทุกคนพัก 40 นาที</p> <p>ช่วงที่มีเภสัชกรลงพัก ให้เภสัชกร IPD มาช่วยเพิ่มเติม</p> <p>5. ขอเพิ่มเก้าอี้ พัดลม ให้ผู้รับบริการ</p> <p>6. ช่อง 11 คัดกรอง Rider หากผ่านตาม เกณฑ์ที่กำหนด แจ้งผู้ป่วยกลับบ้าน ได้เลย หากมีชำระเงิน 30 บาท ให้ส่ง มาให้เภสัชกรคัดกรองก่อนส่งการเงิน</p> <p>โอกาสพัฒนา</p> <p>1. ลดความแออัดโดยประชาสัมพันธ์ การจัดส่งยาที่บ้านโดย Health Rider</p>

JRNo. ๑๒๐๖๐๐๑๑๔

เลขที่ 10 / 2567

ใบแสดงความคิดเห็น
โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ.....20.....เดือน.....มิถุนายน..... พ.ศ.2567.....

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ

.....ห้องบัตร.....

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ใช้คำพูดที่ไม่ดี มีน้ำเสียงแข็งไม่อ่อนโยน พูดเสียงดัง ตะคอกใส่ กับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้หญิง
ตัวเล็กๆ ผมสีทองๆ

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข
โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

..... 0821454474.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ
สามารถติดต่อ โทร 038932500-2

FM-QMR-17 (แก้ไขครั้งที่ 04-13/06/61)

24 มิ.ย. 2567

จากศูนย์บริการและ... QC code

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2406000294
[อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่รายงาน*	ทีมRM
ประเภทสถานที่**	ในพื้นที่ของโรงพยาบาล
ชนิดสถานที่เกิดเหตุ**	งานสนับสนุนทางการแพทย์
สถานที่เกิดเหตุ*	งานบัตรและเวชระเบียน
เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด**	CPE404 : ผู้ป่วยไม่รอดตรวจ ไม่ฟังพอใจ ร้องเรียน
สรุปประเด็นปัญหา**	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ
ระดับความรุนแรง**	E
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ**	หน่วยงาน/ องค์กร
วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	20/06/2024 วันที่ค้นพบ : 24/06/2024
ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง**	เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 14:00
แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ*	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ
รายละเอียดการเกิดเหตุ*	ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 10/2567 ไม่พอใจพฤติกรรมบริการบุคลากรห้องบัตร
การจัดการเบื้องต้น*	ประสานหัวหน้าหน่วยงานทบทวนเหตุการณ์ ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ-ห้องบัตร-6-67.JPG
เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ*	หน่วยงาน
กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา*	งานบัตรและเวชระเบียน มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี
ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา*	
วันที่ Login บันทึกการยืนยัน :	24/06/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 24/06/2024
วันที่ Login บันทึกการแก้ไข :	09/07/2024 วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* : 02/07/2024
สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก*	สาเหตุ -ผู้รับบริการไม่ได้ยินเสียงที่เจ้าหน้าที่พูดจากข้างในห้อง เลยทำให้เจ้าหน้าที่ต้องพูดเสียงดังและใช้คำพูดที่ไม่มีหยาบเสียง แนวทางแก้ไข - ถ้าเพื่อนร่วมงานเริ่มนำเสียงไม่ดีช่วยเข้าพูดแทนหรือบอกเพื่อนให้ลดน้ำเสียงลงน่าจะดีกว่านี้ -ติดไมโครโฟนอินเตอร์คอมทุกช่องรับบริการ RCA พฤติกรรมบริการ 20 มิย.67.docx
ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน*	สิ้นสุดการแก้ปัญหาระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้
วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* :	02/07/2024
ระบบงานที่มีการปรับปรุง/พัฒนา :	

แบบบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา
ทบทวนเรื่อง การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ
วันที่ทบทวน 2 กรกฎาคม 2567

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ งานสารสนเทศทางการแพทย์

Incident - Report	สาเหตุ	การปรับปรุง
<p>เดือน มิถุนายน 2567</p> <p>ใช้คำพูดที่ไม่ดี มีน้ำเสียงแข็งไม่อ่อนโยน พูดเสียงดัง ตะคอกใส่ กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้หญิงตัวเล็กๆผมสีทองๆ</p>	<p>-น้ำเสียงที่ดังเกินไป</p> <p>-คำพูดที่ไม่มีหยาบเสียง</p> <p>-ผู้รับบริการไม่ได้ยินเสียงที่เจ้าหน้าที่พูดจากข้างใน เลยทำให้เจ้าหน้าที่ต้องพูดเสียงดัง</p>	<p>-ถ้าเพื่อนร่วมงานเริ่มน้ำเสียงไม่ดีช่วยเข้าพูดแทนหรือบอกเพื่อนให้ลดน้ำเสียงลงน่าจะดีกว่านี้</p> <p>-ติดไมโครโฟนอินเตอร์คอมทุกช่องรับบริการ</p>

IR NO. 240 6000295

เลขที่ 11 / 2567

ใบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพานทอง

วันที่รับบริการ 21 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2567

ชื่อแผนกหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ
นอctravel (ใจดี นก)

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะดังนี้

เรื่องที่ต้องการร้องเรียนต่อคุณพี่ พณ. แพทย์ นอctravel
เรื่องแพทย์ หรือ นอctravel (อาจจะมีคนชื่อไม่ถูกต้อง หรือ หมอชื่อพี่)

มีการคืนใจ นอctravel ไม่พอใจ : ไม่ส่ง นอctravel ส่ง ลูกสาว ไม่ส่ง นอctravel 99.5

แล้วเพิ่งมาตัดผม แล้ว นอctravel ไม่พอใจ ใน นอctravel นอctravel

นอctravel : ก็ไม่ต้องห่วง นอctravel ได้ นอctravel (ไม่ส่ง นอctravel)

นอctravel : นอctravel นอctravel ไม่พอใจ

นอctravel : คุณพี่ นอctravel นอctravel (นอctravel) ไม่ส่ง นอctravel

ตัวเอง นอctravel นอctravel นอctravel นอctravel นอctravel นอctravel
นอctravel นอctravel นอctravel นอctravel นอctravel นอctravel

ถ้าท่านต้องการรับทราบการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้โปรดระบุหมายเลข

โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

099-9184874 พี่นอctravel

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หากมีปัญหาเรื่องบริการ

สามารถติดต่อ โทร.038932500

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2406000295
[อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมการความเสี่ยง]

หน่วยงานที่รายงาน* : ทีมRM

ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** : งานสนับสนุนทางการแพทย์

สถานที่เกิดเหตุ* : งานการแพทย์

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา** : ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ

ระดับความรุนแรง** : E

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 21/06/2024 วันที่ค้นพบ : 24/06/2024

ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : เวร : วันราชการ-เวรเช้า หรือ เวลา : 10:00

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : ใบแสดงความคิดเห็นเลขที่ 11/2567
ไม่พอใจพฤติกรรมบริการแพทย์

การจัดการเบื้องต้น* : ประสานงานหัวหน้างานทบทวนเหตุการณ์
ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ-แพทย์-6-67.JPG

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : งานการแพทย์ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* :

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 24/06/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 24/06/2024

วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 03/07/2024
วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* :
03/07/2024

สรุปประเด็นการจัดการแก้ไข ปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* : สรุปปัญหา
ไม่พอใจการบริการของแพทย์เนื่องจากไม่ลุกไปตรวจคนไข้ที่รถนั่ง
สอบสวนปัญหา คนไข้เด็กโต OPD case มาด้วยไข้สูง เดินได้
มารดาและเด็กไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจ
มีความไม่พอใจก่อนเข้าตรวจ เนื่องจากมา รพ เป็นครั้งแรก
การเปิดบัตร ขั้นตอนการซักประวัติ และตรวจ การแก้ปัญหา
รับทราบทบทวนในองค์กร หาแนวทางการจัดการผู้ป่วยที่มีแนวโน้ม
difficult patient

ผลการดำเนินการ ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* : สิ้นสุดการแก้ปัญหาในระดับหน่วยงาน โดยยุติปัญหาได้

วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน* : 03/07/2024

ระบบงานที่มีการปรับปรุง/พัฒนา : แนวทางการจัดการผู้ป่วยที่มีแนวโน้ม difficult patient

รายละเอียดการแก้ไข ของกรรมการความเสี่ยง :

ผลลัพธ์ทางกระบวนการทำงาน** :

ผลลัพธ์ทางสังคม (ถ้ามี) :

สรุปผลการแก้ไขความเสี่ยง* :

วันที่สิ้นสุดการแก้ไขปัญหา* :

วันที่ Export : 16/07/2024



ปวย ชัยญญินิฐ • เพจคนอ.พานทอง จ.ชลบุรี กลุ่ม2

ผู้มีส่วนร่วมสูงสุด · 9 ชม. · 🌐

เมื่อสักครู่หลานอายุ8ขวบ ไข้ขึ้นสูง40ไม่ลดและหลานเราคนนี้เขาร่างกายอ่อนแอป่วยบ่อยมากป่วยทุกเดือน
เลยรีบไปรพ พานทอง ด้วยอาการเด็กไม่แยแสสำหรับเขามั้ง แต่สำหรับลูกหลานเราป่วยก็หวังพึ่งรพ.แต่กลับได้
รับคำพูดกับมาว่าทำไมไม่มาเวลารากการ ขอถามหน่อยมันควรหยุดไหมค่านี้

👍 478

93 ความดีเห็น

👍 ถูกใจ

🗨 แสดงความคิดเห็น

📄 ส่ง

ดูคำตอบเพิ่มเติม



Thanyaphaksorn Chuenarrom

เคยเจอเหมือนกันค่ะ ไม่สบายไปหาหมอในเวลาราชการด้วยซ้ำ เจอคุณเป้าหมอแก่ๆ ปากแจ้ว
มาก บอกเราว่า #ไม่สบายทำไมไม่นอนพักอยู่บ้าน #มาหาหมออะไม่หายหรอก #นอน
พักอยู่บ้านน่าจะหายเร็วกว่า ก็คือไปเพราะหวังพึ่งหมอใจ รักษาไม่ได้จะมาเป็นหมอทำไมคะ
เสียเวลา!

27 นาที ถูกใจ ตอบกลับ



Loyyim Song

พานทองท็อปฟอร์มค่ะ

5 นาที ถูกใจ ตอบกลับ



โรงพยาบาลพานทอง

ทางโรงพยาบาลพานทอง ใต้รับทราบข้อเสนอแนะ และจะนำกลับไปปรับปรุงบริการ และ
พฤติกรรมบริการของโรงพยาบาลพานทอง ทั้งนี้จะนำเรียนผู้บริหารของทางโรงพยาบาล
พานทองต่อไป

1 นาที ถูกใจ ตอบกลับ แสดงความคิดเห็นโดย ธนาเศรษฐ์ วัฒนพงศ์สถิต 🌐

👍 212 >



Amporn Kedsiri

พานทองอีกแล้ว

4 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ 2 🌐



ปวย ชัยญญินิฐ

Amporn Kedsiri นุคกลางกรมบางส่วนคะ
เราห้ามเป็นอะไรเวลาออกราชการนะคะ

4 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ 1 🌐



วรรณภา นาราช

น่าจะบอกเค้ากลับไป ว่าแล้วมีห้องฉุกเฉินไว้
ทำไม????

4 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ 2 🌐



วรรณภา นาราช

เวลาลูกหนูไม่สบาย ไปพนัก ดูแลดั้นคะ
ห้องฉุกเฉิน พุดดี แะน่าดี

4 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ 1 🌐



ปวย ชัยญญินิฐ

วรรณภา นาราช ชอบคุณคะ

4 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



Eid Eiss

แล้วก็เป็นโรงพยาบาลที่ต้องเสียค่า
นอกเวลาเป็นเงินสดเก็บต่างหากจาก

👍 212 >



Eid Eiss

แล้วก็ เป็นโรงพยาบาลที่ต้องเสียค่า
นอกเวลาเป็นเงินสดเก็บต่างหากจาก
ค่ารักษาด้วย.. ไม่โรงพยาบาลอื่นก็
ไม่เห็นจะเก็บ ไม่ว่าเราจะใช้สิทธิ
รักษาเป็นอะไร อันนี้สงสัยจริงๆนะ
มันคิดรวมไปกับค่ายา ในสิทธิเราไม่
ได้หรือ

1 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



ปวย ชัยญญินิฐ

วรรณภา นาราช เนาะพี่

4 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ 1 🌐



วรรณภา นาราช

ปวย ชัยญญินิฐ จึงคะ ถ้าเราช่วยลูก
หลานเราเองได้ เราจะไปหาทำไม
ใครอยากไปหรือโรงบาลถ้าไม่เจ็บ
ไม่ป่วยจริงๆ เจอแบบนี้ ก็ไม่ไหว ถ้าไม่
พร้อมบริการประชาชน ก็ไปทำงาน
ด้านอื่น แต่เราเห็นลูกเราไม่สบาย
จิตใจคนเป็นพ่อแม่ก็คิดหนักมาก
พอแล้วยังมาเจอค่าแยะแบบนี้อีก

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

👤 212 >



Nawarat Srinopnom

เราก็ดอนคะ ไป2-3ทุ่ม บอกเสียเวลาแทนที่จะได้เอาเวลาไปรักษาคนอื่น ให้มาเวลาราชการ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



แพศ อเล็กทรอนิกส์

เห้อแย่ง...หลายๆครั้งที่ผมพาคนไข้ไปหาหมอไม่ค่อยประทับใจเลยพูดจาไม่ดี

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



Poom

คนมันจะป่วยมันเลือกเวลาป่วยได้ด้วยหรือวะ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



พี่กันดั้ม น้องกันดั้ม

ถ้าเป็นผมจะตอบไปว่า รอให้พ่อคุณป่วยนะคะ แล้วพ่อคุณอาการแยๆตอนเด็กๆเป็นช่วงกลางคืนวันศุกร์ แล้วคุณก็รอเอาพ่อคุณมารักษาวันจันทร์นะคะ นะคะๆ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

2 🗨️



Poupea Inthedark

เด็กไข้40 ก็อาการคมแยแล้วนะ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️

👤 212 >



Nawarat Srinopnom

เราก็ดอนคะ ไป2-3ทุ่ม บอกเสียเวลาแทนที่จะได้เอาเวลาไปรักษาคนอื่น ให้มาเวลาราชการ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



แพศ อเล็กทรอนิกส์

เห้อแย่ง...หลายๆครั้งที่ผมพาคนไข้ไปหาหมอไม่ค่อยประทับใจเลยพูดจาไม่ดี

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



Poom

คนมันจะป่วยมันเลือกเวลาป่วยได้ด้วยหรือวะ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



พี่กันดั้ม น้องกันดั้ม

ถ้าเป็นผมจะตอบไปว่า รอให้พ่อคุณป่วยนะคะ แล้วพ่อคุณอาการแยๆตอนเด็กๆเป็นช่วงกลางคืนวันศุกร์ แล้วคุณก็รอเอาพ่อคุณมารักษาวันจันทร์นะคะ นะคะๆ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

2 🗨️



Poupea Inthedark

เด็กไข้40 ก็อาการคมแยแล้วนะ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️

👤 212 >



Noo Aiw

ป่วยเลือกเวลาได้หรือคะ มัควรพูดนะคำนี้ ถ้าเลือกได้คงมีใครอยากป่วยแล้วไป รพ รุ้ย แล้วว่าถ้าไปจะต้องเจออะไรบ้าง แต่ก็ไป เพราะ รพ คือที่พึ่งในเวลาแบบนี้คะ

3 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

3 🗨️



โบริพัทธญาณ

ทำงานแบบนี้ต้องใจรักในการบริการนะ ถ้าคนเค้าไม่เจ็บป่วยเค้าจะมาทำไม การเจ็บป่วยมันเลือกวันเวลาได้หรือ น่าจะออกข่าวชะบ้างจะได้ปรับปรุง

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

1 🗨️



เต ชิน · ติดตาม

เจอเหมือนกันพานทอง

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



Airada Charoenchang · ติดตาม

ส่งฉันไปฉันจะตัวเอง อย่าให้เห็นว่าลูกหลานมันป่วย ถ้าเกิดขึ้นกับคนในครอบครัวตัวเองจะไม่กล้าพูดแบบนี้

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ

👤 212 >



ประทีป การกลาง · ติดตาม

พยาบาลหรือหมอ ที่พานทอง มาอ่านดูความคิดเห็นของประชาชน บ้างหรือเปล่าครับ มีแต่คนชม ผมเคยพาลูกชายไปครั้งเดียว ผมพอเลย พูดได้สนตริ้นนนนมาก

2 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



อีเจีย ของอ้ายแหยม

อีกแล้วหรือโรงพยาบาลนี้ หลายเคสมากๆที่เคยเห็นมาพูดในกลุ่ม แล้วห้องฉุกเฉินจะมีไว้ทำไม ถ้ารักษาเองได้คงไม่หอบลูกหอบหลานไปหรือก ถ้างั้นเค้าจะเรียกโรงพยาบาลหรือแย่มากๆ

1 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



ปรีชา ปิ่นสังข์

สมควรประจานเนาะ

1 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



วิษณุ ศรีหาโคตร

โรงพยาบาลพานทอง

1 ชม. ถูกใจ ตอบกลับ



ชรินทร์ จาบกุล

คนป่วยมันเลือกเวลาไม่ได้ไอ้หมอบ้า

รหัสรายงานอุบัติการณ์ 2407000166
[ยืนยันแล้วเป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง/รอแก้ไข]

หน่วยงานที่รายงาน* : ทีมRM

ประเภทสถานที่** : ในพื้นที่ของโรงพยาบาล

ชนิดสถานที่เกิดเหตุ** : อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

สถานที่เกิดเหตุ* : ห้องอุบัติเหตุ

เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยงในเรื่องใด** : GPM203 : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์

สรุปประเด็นปัญหา** : ญาติไม่พอใจพฤติกรรมบริการโพสต์ Face book

ระดับความรุนแรง** : E

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ** : หน่วยงาน/ องค์กร

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 12/07/2024 วันที่ค้นพบ : 12/07/2024

ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : เวร : วันหยุดราชการ-เวรตึก หรือ เวลา : 00:54

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : โเอกสาร No.14/2567 ญาติไม่พอใจพฤติกรรมบริการโพสต์ Face book (การสื่อสาร)

การจัดการเบื้องต้น* : ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนเหตุการณ์
Post FB ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ 7-67.docx

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : กลุ่มงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : กลุ่มงานการแพทย์ มีหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหาหรือไม่ : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ/การดำเนินการแก้ไขปัญหา* : ประชุมหน่วยงาน ทบทวนพฤติกรรมบริการของบุคลากร

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 16/07/2024 วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* : 16/07/2024

วันที่ Export : 28/08/2024