



No 17 10 2217

227

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ที่..... รบ ๐๐๓๓.๓/๐๖/พิเศษ วันที่..... ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง..... สรุปข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ศูนย์พัฒนาคุณภาพได้รับข้อร้องเรียน เรื่อง ระบบบริการ / พฤติกรรมบริการ (จากตู้รับความคิดเห็น/ทางโทรศัพท์) จำนวน ๗ เรื่อง และได้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ โดยให้หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และป้องกันเรียบร้อยแล้วสรุปได้ดังนี้

เลขที่ / วัน เดือน ปี	ข้อร้องเรียน	ผลการแก้ไข
๐๑ / ๕ มี.ค. ๒๕๖๗	(ระบบบริการ) น้ำดื่มหน้าห้องบัตรหมด	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องเตรียมน้ำดื่มให้พร้อม
๐๒ / ๖ มี.ค. ๒๕๖๗	(พฤติกรรมบริการ) เจ้าหน้าที่ที่หน่วยรับรองพูดจาไม่ดีกับผู้รับบริการ	แจ้งผู้ถูกกล่าวหา อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และปรับวิธีการพูดให้นุ่มนวลมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจเกิดปัญหา
๐๓ / ๗ มี.ค. ๒๕๖๗	(ระบบบริการ) ถึงขยะบริเวณหน้าตู้ ๗ -๑๑ ถูกคว่ำ (ช่วงเวลา ๑๗.๐๐ น.)	เพิ่มถังขยะบริเวณหน้าตู้ ๗ - ๑๑ ให้มีเพียงพอพร้อมใช้ตลอดเวลา
๐๔ / ๗ มี.ย. ๒๕๖๗	(ระบบบริการ) เครื่องสแกนบัตรยามาก ที่บริเวณอาคารฉุกเฉินงานใช้ไม่ได้ ทำให้ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุต้องเดินไปสแกนที่หน้าห้องบัตร	ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารของ ผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่เมื่อพบปัญหาในการใช้งาน รวมทั้งสร้างความรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจุดดังกล่าวในเรื่องทางเลือกอื่นๆ
๐๕ / ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๗	(ระบบบริการ) ทำงานล่าช้า หลายขั้นตอน	ผู้ที่ออกไปนัดเจาะเลือดควรอธิบายให้ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วยกรณีนัดเจาะเลือดทุกครั้งให้มาใน ช่วงเวลา ๐๗.๐๐ - ๐๘.๐๐ น.
๐๖ / ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๗	(ระบบบริการ) การรับบัตรคิวทำฟัน	แจ้งเจ้าหน้าที่ห้อง ER ที่แจกบัตรคิวให้สื่อสารกับผู้มารับบริการในการทำฟัน ซึ่งเริ่มแจกบัตรคิวช่วงเวลา ๐๖.๐๐ น.
๐๗ / ๒๗ ส.ค. ๒๕๖๗	(พฤติกรรมบริการ) เจ้าหน้าที่ห้อง LAB พูดจา และแสดงกิริยาไม่ดีกับผู้รับบริการ	จัดทำป้ายแจ้งการรับบริการให้ชัดเจน (กรณีผู้ป่วยที่มีรถเข็นกรณีมารับบริการด้านนอก)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

นางสาวเอมอร โพธิ์ประสิทธิ์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04-23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข เลขที่.....01/67.....

วัน เดือน ปี ที่พบ 5 มีนาคม 2567 ฝ่าย/งาน ER/OPD จุดที่พบ ตู้รื่องเรียนที่ 2

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด น้ำดื่มหน้าห้องบัตรหมด + เครื่องวัดความดันที่หน่วยคัดกรอง กระจายหมด ผู้ป่วยไม่มีปากกา
หลักฐานที่พิสูจน์ได้..... F-CMT-039 เลขที่ 01/67 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2567.....

ผู้บันทึก ลงชื่อ/ วันที่ ฉัตร วชิระ (นางสาวศศิธร วงศ์ยะรา) / วันที่ 5 มีนาคม 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข/ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ หัวหน้างาน ทนทาน ทนทาน สอบใช้จริง
และวางแผนแก้ไขในเร็ววัน ภายใน 19 ส.ค. 67 (นางสาวอมอร โพธิ์ประสิทธิ์) / วันที่..... 5 มีนาคม 2567

ผู้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ ฉัตร วันที่ 8 มีนาคม 2567
สาเหตุ ตรวจลดลงแล้ว 6 มีนาคม ช่วงเช้า ถึง 7 โมง ถึง 12 โมง เป็น 8.00 น.

ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ทั้งต้นทาง ปลายทาง เป็น 7.30 น.
งด 3 วัน 19 ส.ค. 67

ลงชื่อ/ วันที่ ฉัตร
ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/งาน เน้นตรวจ दिन นิตกรแก้ไข

ลงชื่อ/ วันที่ ฉัตร / 7 ส.ค. 67
ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข เห็นด้วยกับแผนงานแก้ไข และตรวจหน้า
หน้า ที่ ภาวที่ผู้รับผิดชอบประจำสายทุกเพื่อปฏิบัติแผนงานเดิมที่ รวมทั้งติดตามตรวจหน้างานแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
เห็นควรเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการต่อไป
(.....ฉัตร.....)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ.....เห็นด้วยกับแผนงาน

(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04 - 23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข เลขที่.....02 / 67.....

วัน เดือน ปี ที่พบ 6 มีนาคม 2567 ฝ่าย/งาน OPD (หน่วยรับรอง) จุดที่พบ ญาติผู้ป่วยร้องเรียนทางโทรศัพท์กับผู้อำนวยการ
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด พฤศจิกายน เจ้าหน้าทีหน่วยรับรองพูดจาไม่ดีกับผู้รับบริการ
หลักฐานที่พิสูจน์ได้..... F-CMT-039 เลขที่ 02/67 ลงวันที่ 6 มีนาคม 2567.....

ผู้บันทึก ลงชื่อ/ วันที่ นิลดา วัฒนสุข (นางสาวศศิธร วงศ์ยะรา) / วันที่ 6 มีนาคม 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข / ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ..... หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และวางแผนการแก้ไข ว่าหากเสียเงิน 20 ล้านบาท (นางสาวเอมอร โพธิ์ประสิทธิ์) / วันที่.....6.....มีนาคม 2567

ผู้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ..... วันที่.....มีนาคม 2567
สาเหตุ ได้รับแจ้งความสันนิษฐาน (แบบรวดเร็ว) 1 ครั้ง สามารถปรับสภาพจนพอใจได้ อีก

1 ครั้ง / ปัญหาของระบบสภาพของจอได้ 11 ครั้ง ปัญหาและกบตางจอได้ 1 ครั้ง
ดำเนินการแก้ไข / ป้องกัน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรีบดำเนินการแก้ไขและนำผลมา
ตามสันนิษฐานที่ไปนำมากำหนดสภาพของจอตามต้น ออกมาได้
จัดซื้อจอภาพแทนจอเดิม (จอสำหรับใช้กับภาพทางการแพทย์)
พัฒนาระบบการแจ้งเตือน

ลงชื่อ/ วันที่.....

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/งาน เห็นตรงกับสิ่งที่ดำเนินการ ทราบแล้วครับ

ลงชื่อ/ วันที่..... 14 มี.ค. 67

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข เห็นตรงกับแผนการแก้ไข และมีความ
ติดตามผลการปฏิบัติงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
เห็นควรเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการต่อไป
(.....เอมอร โพธิ์ประสิทธิ์.....)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ.....เห็นด้วย
.....
.....
(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04 - 23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข เลขที่.....03/67.....
วันที่ เดือน ปี ที่พบ 7 มีนาคม 2567 ฝ่าย/งาน ER จุดที่พบ ตู้รื่องเรียนที่ 3
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ถึงขยะบริเวณตู้ 7-11 ถูกคว่ำ (เวลาประมาณ 17.00 น.)

หลักฐานที่พิสูจน์ได้..... F-CMT-039 เลขที่ 03/67 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2567

ผู้บันทึก ลงชื่อ/วันที่..... *สตีง อดิระ* (นางสาวศศิธร วงศ์ชะระ) /วันที่ 7 มีนาคม 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข/ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ..... *หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ*
ตรวจพบข้อบกพร่อง ณ สถานการณ์แก้ไข ในเดือนกันยายนปี 21 มีค 67
ผู้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ..... *อ* /วันที่ 8 มีนาคม 2567

สาเหตุ..... *ไม่ส่งผู้รับตรวจ รอกคว่ำ 10 ขยะที่ติดมีขยะอยู่ในห้องอดเรียน*
ของไม่เก็บ เก็บตามระวางของในตู้ถูก

ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน..... *มีตัววางเก็บขยะ 100 ชิ้น ใส่โมบ มริ่งในตู้เก็บขยะที่ 10 ตู้ 6*

ลงชื่อ/วันที่..... *อ*
ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/งาน..... *เห็นควรตามที่ได้ดำเนินการแก้ไข*

ลงชื่อ/วันที่..... *สตีง อดิระ / 7 มีค 67*
ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข..... *เห็นด้วยกับแนวทางการแก้ไข และกำหนดในหน้าที่*
ให้มีบุคคลที่เกี่ยวเนื่องทั้งถึงระบบ ให้ใส่เพื่อพอ พ้องให้ทางออกแล้ว รวมทั้งติดตามการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
เห็นควรเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการต่อไป
(..... *อ*.....)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ..... *เห็นด้วยตามที่เสนอ*
.....
.....
(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04 - 23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข

เลขที่.....04 / 67.....

วัน เดือน ปี ที่พบ 7 มิถุนายน 2567 ฝ่าย/งาน กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล

จุดที่พบ ผู้รับข้อร้องเรียนที่ 4

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เครื่องสแกนบัตร ยากมาก ที่ห้องฉุกเฉินใช้ไม่ได้

ให้คนใช้สแกนที่ห้องบัตร สงสารคนมีอายุมาก

หลักฐานที่พิสูจน์ได้..... F-CMT-039 เลขที่ 04/67 ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2567

ผู้บันทึก ลงชื่อ / วันที่..... *สโรส อธิธรรม* (นางสาวศศิธร วงศ์ยะรา) / วันที่ 7 มิถุนายน 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข/ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ..... งาน IT ทบพทท เขตฯ

และหาวิธีทดแทนกรณี internet ใช้งานไม่ได้ กรณีนี้ไม่ได้แจ้งให้ทราบใน 20 มิย 67

ผู้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ..... *เอม* (นางสาวเอมอร โพธิ์ประสิทธิ์) / วันที่ 7 มิถุนายน 2567

สาเหตุ..... *เกิดจาก switch* ช่วงคนนำชุดคนทบทวน *แจ้ง ท/โทร: ใน Network ทวี ม. สภทท*

ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน.....

ขอผู้รับแจ้ง ท/โทร: แอม, ในกรณี switch ไม่สามารถติดต่อคนทบทวน

ลงชื่อ / วันที่..... *ท* 12 ธ.ค. 2567

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/งาน.....

ลงชื่อ / วันที่..... *ท* 12 ธ.ค. 67

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข *ให้ทันกับแผนทางการแก้ไข และควรเพิ่มช่องทางสื่อสาร*
ของผู้นำบริการกับ จชท. เพื่อพบปัญหาในการใช้งาน รวมทั้งสร้างค่านิยมของ จชท. ผู้ให้บริการควรบอกกล่าวในช่องทางสื่ออื่นๆ
และมีทีมประเมินผลนำระบบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
เห็นควรเสนอเพื่อ โปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการต่อไป
(..... สโรส โพธิ์ประสิทธิ์)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ..... *แจ้งถึงงานพัฒนา*
.....
.....
(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04 - 23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข

เลขที่.....05/67.....

วันเดือนปี ที่พบ 13 สิงหาคม 2567 ฝ่าย/งาน OPD

จุดที่พบ ผู้ร้องเรียนที่ 4

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ทำงานล่าช้า หลายขั้นตอน

หลักฐานที่พิสูจน์ได้..... F-CMT-039 เลขที่ 05/67 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2567.....

ผู้บันทึก ลงชื่อ / วันที่..... *ลลิต ลลิต*..... (นางสาวลลิต วังชัยระ) / วันที่ 13 สิงหาคม 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข / ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ *พบแพทย์หัวหน้างานทางคอม*

ข้อเท็จจริง *พบแพทย์และทางแพทย์แก้ไขให้เสร็จภายในวันที่ 27 ส.ค. 67*

เอมอร โพธิ์ประสิทธิ์..... (นางสาวเอมอร โพธิ์ประสิทธิ์) / วันที่ 13 สิงหาคม 2567

ได้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ..... วันที่..... 2567

สาเหตุ *จากการที่ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานช้าลงแล้ว และคอมพิวเตอร์ในเครื่องเดิมที่*

ใช้เป็นเวลา 7.00-7.30น. ในส่วนของช่วงเวลา 7.00-8.00น. บนช่วงเวลาเวลา 15:00-16:00น. และในช่วงเวลา
OPD) ที่ PT ภาชนะ ภาชนะในช่วงเวลา 8.30น. ที่มีการพบภาชนะที่ผิดปกติต่าง ๆ ใน
บริเวณชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3 ของอาคาร 1 และ 2 ที่มีการพบภาชนะที่ผิดปกติต่าง ๆ ใน
ดำเนินการแก้ไข / ป้องกัน.....

① - ภาชนะที่ผลิต PT ภาชนะในช่วงเวลา 15:00-16:00 น. ที่มีการพบภาชนะที่ผิดปกติในช่วงเวลา 8.00น-8.30น. บนช่วงเวลา 7.00-8.00น. ในบริเวณชั้น 1 ของอาคาร 1 และ 2 ในช่วงเวลา 15:00-16:00 น.

② - ภาชนะที่ผลิตในช่วงเวลา 8.00น. บนช่วงเวลา 8.00-8.30น. ที่มีการพบภาชนะที่ผิดปกติในช่วงเวลา 8.00น. บนช่วงเวลา 8.00-8.30น. ในบริเวณชั้น 1 ของอาคาร 1 และ 2 ในช่วงเวลา 8.00-8.30น.

ลงชื่อ / วันที่..... *ลลิต ลลิต*.....

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/งาน *หน้าห้องตรวจ บัญชีค่าตอบแทน การเข้าเลือด ก่อน - หลัง 8:00น*
ผู้ตอบใบนี้ ผ. เลือด อธิบายผู้ป่วยให้เข้าใจ.

ลงชื่อ / วันที่..... *ลลิต ลลิต*..... 26 ส.ค. 67

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข *ควรสังเกตติดตามและทราบขอบเขตทางคลินิก*
อย่างต่อเนื่อง โดยหัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
เห็นควรเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการต่อไป

(*เอมอร โพธิ์ประสิทธิ์*)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ..... *เล็งเห็นถึงความสำคัญ*

(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04 - 23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข เลขที่.....06/67.....
 วัน เดือน ปี ที่พบ 19 สิงหาคม 2567 ฝ่าย/งาน อุบัติเหตุและฉุกเฉิน จุดที่พบ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ป่วยร้องเรียน การรับบัตรคิวทำฟัน

หลักฐานที่พิสูจน์ได้..... F-CMT-039 เลขที่ 06/67 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2567.....

ผู้บันทึก ลงชื่อ/ วันที่..... ลลิตา วัฒนชัย (นางสาวลลิตา วัฒนชัย) / วันที่ 19 สิงหาคม 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข/ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ..... ขอความเห็นจากที่ปรึกษาองค์กร
แผนกบริหาร กบนกนเหตุการณ์ และงานควบคุมแก้ไข ให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 2 ก.พ. 67

ผู้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ..... เอมอร โพธิ์ประสิทธิ์ / วันที่ 19 สิงหาคม 2567

สาเหตุ การสื่อสาร ระหว่างผู้รับบัตรคิว หรือเจ้าหน้าที่ ~~บัตรคิว~~ บัตรคิว 6 มิถุนายน
ผู้มาก่อน คนที่ 1 รอ 6 โมง. ผู้มาหลังคนก่อน เข้าใจว่า รอ 5 โมง เข้า ER ผู้รับบัตร
คิวคือไปรอคิวแล้ว กลับมา 6 โมง 45. ถึงที่หน้าอีกคนก็ไปรอคิว คนที่ 17. ส่งคณะ
ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ไม่ส่งผู้รับบัตรคิวอื่นอยู่หน้า ER ผู้รับบัตรคิวเห็นบัตรคิว 1
บัตรคิวรอไปรอคิวแล้วไม่รับบัตรคิว
กรณีนี้

แจ้งเจ้าหน้าที่ ER ที่หอสมุดต่อในสิ่งส่งสารที่ 20 และ
50 ดึงคนในนี้รอหน้า ER. 6 โมงเข้าหอสมุดดูตามคนที่นั่งอยู่หน้า ER,
ทำบัตรคิว มอเตอร์รอหน้าคิว

ลงชื่อ/ วันที่..... 21 ส.ค. 2567

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/งาน เห็นตรงตามแนวทางแก้ไข

ลงชื่อ/ วันที่..... lark

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข..... ควรสื่อสารที่หอสมุดก่อนรับบัตรคิว
และการที่เจ้าหน้าที่มาส่งคิวแล้วไม่รับบัตรคิว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
 เห็นควรเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
 ดำเนินการต่อไป
 (..... เอมอร โพธิ์ประสิทธิ์)
 ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ..... เห็นตรงตามแนวทาง
 (นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
 นายแพทย์ ชำนาญการพิเศษ
 รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางแพ

แบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง (F-QMR-024) (แก้ไขครั้งที่ 04 - 23/02/43)

ระบบคุณภาพ ระบบสิ่งแวดล้อม กรณี QMR/EMR ออกเลข

เลขที่.....07/67.....

วันเดือนปี ที่พบ 27 สิงหาคม 2567 ฝ่าย/งาน ห้อง LAB

จุดที่พบ รั้วโรงเรียนจาก 1330 สปสช.

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ห้อง LAB ผู้ชาย พุดจาและแสดงกริยาไม่ดีกับผู้รับบริการ

หลักฐานที่พิสูจน์ได้.....F-CMT-039 เลขที่ 07/67 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2567

ผู้บันทึก ลงชื่อ/ วันที่ ศศิธร วงศ์ยะรา (นางสาวศศิธร วงศ์ยะรา) / วันที่ 27 สิงหาคม 2567

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ก่อนให้หน่วยงานแก้ไข/ ป้องกันและกำหนดแล้วเสร็จ.....ขอความเห็นหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า
กลุ่มบริการ กงทพ.เขตทหารอากาศ และกำหนดแนวทางปฏิบัติที่รักกันในกรณีให้บริการ ภายใน 11 ก.พ. 67

ผู้รับใบ F-QMR-024 ลงชื่อ.....อมร โพธิ์ประสิทธิ์ (นางสาวอมร โพธิ์ประสิทธิ์) / วันที่ 28 สิงหาคม 2567

สาเหตุ.....ผู้รับบริการไม่พอใจแล้ว เริ่มคุยกับเจ้าหน้าที่ โทร. 166 แล้วโทร 191 ต่อ 1330 สปสช.

ดำเนินการแก้ไข/ ป้องกัน จัดทำป้ายขอโทษไปยังญาติของผู้ป่วย ที่ ยกรังแรกรับ อ. ไร่ต้อ อำเภอโพธาราม
อ. ในบริเวณโดยรอบ/ เจ้า รวณิดา

ลงชื่อ/ วันที่ ปัทมา วัฒน

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย/ งาน

ลงชื่อ/ วันที่.....

ความคิดเห็นของศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังติดตามผลการดำเนินการแก้ไข.....ควรพิจารณาจัดให้มีสิทธิที่ถูกต้อง และติดตามผล
การดำเนินการตามข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ
เห็นควรเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการต่อไป

(.....โพธิ์ประสิทธิ์.....)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ความเห็นของผู้อำนวยการ.....ปัทมา วัฒน

(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)
นายแพทย์ ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ