

รหัส รายงาน	รหัส: เรื่อง	ความ รุนแรง	หน่วยงาน ที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวอร์ (เวลา)	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึก รายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	Key word/สาเหตุหลัก	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น
2608000002	GPM204:เกิด เรื่องร้องเรียน ทั่วไป ซึ่งไม่ เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	C	ห้องฟ้น	ห้องฟ้น	วันราชการ- เวอร์เช้า	15/7/2026	15/7/2026	4/8/2026	4/8/2026	ไปซื้อเซนอเนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	เรียกเก็บค่าบริการทาง การแพทย์ในผู้ป่วยสิทธิ ประกันสังคมทันตกรรม 1 ราย ที่มารับบริการเกลาราก ฟัน	เรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ในผู้ป่วย สิทธิประกันสังคมทันตกรรม 1 ราย ที่มา รับบริการเกลารากฟัน เนื่องจากไม่ได้ เปลี่ยนสิทธิการรักษาจากประกันสังคม ชำระเงินเป็นประกันสังคมทันตกรรม	เรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ใน ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมทันตกรรม 1 ราย ที่มารับบริการเกลารากฟัน เนื่องจากไม่ได้เปลี่ยนสิทธิการ รักษาจากประกันสังคมชำระเงิน เป็นประกันสังคมทันตกรรม	แจ้งผู้ป่วยให้มาขึ้น เอกสารขอคืนเงินค่าบริการ
2604000012	GPM203:เกิด เรื่องร้องเรียน จากการ บริการทาง การแพทย์	C	เด็กชาย	เด็กผู้ป่วย ชาย	วันราชการ- เวอร์เช้า	27/4/2026	27/4/2026	27/4/2026	27/4/2026	ขณะปฏิบัติงาน	แพทย์ไม่ได้ตรวจเยี่ยม อาการผู้ป่วยตามหน้าที่ ผู้ป่วยร้องเรียนทำไมไม่ได้ รับการตรวจจากแพทย์ ไม่มี แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการเลข	ผู้ป่วยไม่ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและ เหมาะสม	แพทย์ไม่ได้มาตรวจเยี่ยมอาการ ผู้ป่วย case Pt Sx. รอแพทย์ตรวจ เยี่ยมอาการตั้งแต่เริ่มเวอร์เช้า 08.00 น. จนถึงเวลา 14.00 น. แพทย์ยังไม่ มาราวด์ จึงส่งข้อมูลแจ้งทางไลน์ว่า มีเคสที่ต้องตรวจเยี่ยมอาการ แพทย์ ไม่อ่านไลน์ เวลา 14.19 น. โทรไลน์ ไม่รับสาย แต่ตอบไลน์ตามเอกสาร	แจ้งแพทย์ รับ order รคส. by line

รหัส รายงาน	รหัส: เรื่อง	ความ รุนแรง	หน่วยงาน ที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวอร์ (เวลา)	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึก รายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	Key word/สาเหตุหลัก	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น
260300001 5	GPM204:เกิด เรื่องร้องเรียน ทั่วไป ซึ่งไม่ เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์		ตึกชาย	ตึกผู้ป่วย ชาย	วันราชการ- เวอร์เช้า	31/3/2026	31/3/2026	31/3/2026	31/3/2026	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ผู้ป่วยเสียชีวิตในเวรตึก แพทย์ที่รับผิดชอบในการ ออกหนังสือรับรองการตาย รับทราบเคส แต่ไม่สามารถ ออกหนังสือรับรองการตาย ให้ได้ในช่วงเช้า ทำให้ญาติ ไม่พึงพอใจเนื่องจากต้องรอนาน	ร้องเรียน รอนาน	เคส HN 600000670 เสียชีวิต 05.00 น. พยาบาลได้แจ้งแพทย์เวรใน รับทราบ และตอบกลับจะมาเขียน หนังสือรับรองการตายให้ในเวรเช้า 09.00 น. พยาบาลออร์คไลน์แจ้ง แพทย์ว่ามีรอออกหนังสือรับรอง การตาย 1 รายอีกครั้ง แพทย์ รับทราบ 10.00 น. มีญาติมาติดต่อ ขอรับหนังสือรับรองการตาย พยาบาลออร์คได้แจ้งให้ญาติรับ ทราบรอแพทย์มาออกหนังสือ 11.20 น. ญาติมาสอบถามอีกครั้ง แจ้งรอนาน และต้องนำเอกสารเพื่อไปแจ้ง ตายที่ท้องถิ่น รวมถึงต้องนำเอกสาร ใบมรณบัตรไปติดต่อหน่วยงานอีก หลายที่ 11.30 น. พยาบาลออร์คจึง ได้ประสานแจ้งแพทย์อีกครั้ง แพทย์ตอบกลับ ว่า OPD ยังยุ่งอยู่	ประสานแพทย์ FM ที่มา ราวค์ออกหนังสือรับรอง การตายให้แทนเนื่องจาก เดิมเป็น case Paliative

D

รหัส รายงาน	รหัส: เรื่อง	ความ รุนแรง	หน่วยงาน ที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวอร์ (เวลา)	วันที่เกิด อุบัติเหตุ	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึก รายงาน	วันที่ยืนยัน	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	Key word/สาเหตุหลัก	รายละเอียด	การจัดการเบื้องต้น
2602000022	CPE404:ผู้ป่วย ไม่รอตรวจ ไม่ฟังพอใจ ร้องเรียน	C	ตึกชาย	ตึกผู้ป่วย ชาย	วันราชการ- เวรเช้า	17/2/2026	19/2/2026	20/2/2026	20/2/2026	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเช็ค สิทธิการรักษาไม่ถูกต้องทำ ให้ผู้รับบริการเสียสิทธิที่ ถูกต้องในการรักษา ทำให้ เกิดความเสียหายของ ผู้รับบริการ (มีสิทธิการรักษา แต่ต้องชำระเงิน)	ความผิดพลาดในการเช็คสิทธิการรักษา ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิการรักษา case Admit HN 690002486 เข้ารับการ รักษาโดยเช็คสิทธิการรักษาเป็น สิทธิต่างดาว(ชำระเงิน) ผู้ป่วยและ ญาติได้ชำระเงินไปแล้วบางส่วนใน การ Admit หลังจากเข้ารับการ รักษาแล้ว วอร์ดได้อธิบายแผนการ รักษาและแนวทางการจัดเก็บ ค่าใช้จ่ายประจำวันให้ผู้ป่วยและ ญาติ ในวันที่ 19/2/69 ญาติผู้ป่วยได้ แจ้งว่าผู้ป่วยมีสิทธิการรักษาเป็น ประกันสังคมนครพิงค์ทำไมต้อง ชำระเงิน จะขอย้ายไปรับการรักษา ตามสิทธิ์ จึงได้ให้ญาติประสาน	1.ประสานเช็คสิทธิ์กับ ห้องประสานสิทธิ์ 2.ลง ข้อมูลความเสี่ยง 3.แจ้ง ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อ ดำเนินการแก้ไข ห้องบัตร งานประกัน 4. พุดคุยกับ ผู้ป่วยและญาติให้เข้าใจ ระหว่างรอการดำเนินการ แก้ไข

ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/ หน่วยงาน	สถานะ
		ร่วม	
แจ้งห้องบัตรให้เปลี่ยน สิทธิผู้ป่วยประกันสังคม เป็น สิทธิประกันสังคม ทันตกรรม ทุกราย	โปรแกรมสิทธิการ รักษาและการเงิน	ห้องฟัน	ยื่นขึ้นแล้วเป็น อุบัตินิรณัย
			ความเสี่ยง/รอ
			แก้ไข
แนวปฏิบัติการทำงาน ของข้าราชการ (โปรงใส ตามหลักธรรมาภิบาล ไม่ เอาเปรียบประเทศชาติ และเพื่อนร่วมวิชาชีพ)	โปรแกรม จริยธรรมและ พฤติกรรมบริการ	องค์กรแพทย์	ยื่นขึ้นแล้วเป็น อุบัตินิรณัย
			ความเสี่ยง/รอ
			แก้ไข

ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไข้ปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/ หน่วยงาน	สถานะ
		ร่วม	
จัดทำแนวทางการออก	โปรแกรมเรื่อง	องค์กรแพทย์	ยื่นขึ้นแล้วเป็น
หนังสือรับรองการตาย	ร้องเรียน		อุบัตินการณ์
ของแพทย์ กรณีตายใน			ความเสี่ยง/รอ
เวลา ตายนอกเวลาเวรบ่าย			แก้ไข
เวรคึก			

ข้อเสนอแนะเพื่อการ แก้ไขปัญหา	กลุ่ม/หน่วยงานหลัก	กลุ่ม/ หน่วยงาน	สถานะ
		ร่วม	
พัฒนาระบบตรวจสอบ	โปรแกรมสิทธิการ	ห้องบัตร	ยื่นขึ้นแล้วเป็น
ความถูกต้องในการเช็ค	รักษาและการเงิน		อุบัติการณ์
สิทธิ์การรักษาของผู้มารับ			ความเสี่ยง/รอ
บริการ			แก้ไข