



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลโนนไทย อ.โนนไทย จ.นครราชสีมา โทร. ๐๔๔๓๘๑๑๙๗

ที่ นม ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๕๑๐

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนไทย

ตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วนั้น

ในการนี้คณะกรรมการฯ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังนี้

ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๑	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๓๕	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๓๒	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๒๘	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๒๘	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๓๑	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๓๓	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๓๙	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๓๘	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๒๓	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๑๘	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๒๔	ราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน	๘	ราย (๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางอุษา คำประสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

(นายสมเกียรติ สอดโคกสูง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนไทย

สูตร โดย x = ผู้ที่มีการฝึกฝนแล้ว ในจำนวนนี้ y = ผู้ที่มีการฝึกฝนการปฏิบัติของศูนย์/หน่วยงานแล้ว ณ เวลาจุดนี้ z = ผู้ที่มีการฝึกฝนการทบทวนเชิงลึก (1000 ชั่วโมง) ณ เวลาจุดนี้

รายการ	A	B	C	D	E	F	G	H	I	1	2	3	4	5	E-I/3-5	ร้อยละ E-I/3-5	รวม	ร้อยละ
CPM204:Medication error : Dispensing (เกิดข้อผิดพลาด/อุบัติเหตุ การฉีดยา/การฉีดยาผิด การฉีดยาผิดชนิด/การฉีดยาผิดเวลา)	0 0 0	11 11 11	2 2 2	2 2 2	1 1 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	1 1 0	0.80 100.00 0.00	16 16 15	12.80 100.00 93.75
CPE101:Un-planned Cardiopulmonary Resuscitation (CPR)	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	6 4 4	3 1 1	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	9 5 5	7.20 55.56 55.56	9 5 5	7.20 55.56 55.56
CPP101:Patient Identification	0 0 0	2 2 2	5 5 5	1 1 1	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0.00 0.00 0.00	8 8 8	6.40 100.00 100.00
CPE404:ผู้ป่วยไม่รอด ตรวจ ไม่พียงพอใจ ร้องเรียน	1 1 1	1 1 1	4 4 4	2 2 2	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0.00 0.00 0.00	8 8 8	6.40 100.00 100.00
CPP601:ผู้ป่วยที่ จำเป็นต้องส่งต่อเพื่อ การรักษา ไม่ได้รับการ ส่งต่อหรือส่งต่อได้ใน ช่วงเวลาที่เหมาะสม	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	8 7 7	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	8 7 7	6.40 87.50 87.50	8 7 7	6.40 87.50 87.50
รวม	1 1 1	14 14 14	11 11 11	5 5 5	1 1 0	0 0 0	0 0 0	14 11 11	3 1 1	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	18 13 12		49 44 43	
ร้อยละ	3.20 25.00 25.00	16.80 66.67 66.67	24.00 36.67 36.67	14.40 27.78 27.78	9.60 8.33 0.00	1.60 0.00 0.00	0.80 0.00 0.00	16.80 52.38 52.38	9.60 8.33 8.33	0.80 0.00 0.00	1.60 0.00 0.00	0.80 0.00 0.00	0 0 0	0 0 0	14.40 72.22 66.67		39.20 89.80 87.76	
รวมทั้งหมดตามช่วงเวลา	4 4 4	21 21 21	30 30 30	18 18 18	12 10 9	2 2 2	1 1 1	21 18 18	12 9 9	1 1 1	2 2 2	1 1 1	0 0 0	0 0 0	49 41 40		125 117 116	

● กราฟ ร้อยละนับเป็นการฝึกปฏิบัติการนำความรู้ขององค์กร

- CPM204:Medication error : Dispensing (เกิดข้อผิดพลาด/อุบัติเหตุ การฉีดยา/การฉีดยาผิด การฉีดยาผิดชนิด/การฉีดยาผิดเวลา)
- CPE101:Un-planned Cardiopulmonary Resuscitation (CPR)
- CPP101:Patient Identification
- CPE404:ผู้ป่วยไม่รอด ตรวจ ไม่พียงพอใจ ร้องเรียน
- CPP601:ผู้ป่วยที่ จำเป็นต้องส่งต่อเพื่อ การรักษา ไม่ได้รับการ ส่งต่อหรือส่งต่อได้ใน ช่วงเวลาที่เหมาะสม

