



EB 10
รศ 3

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลงาว กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ

ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๑๖๖๓

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการ สุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๑-๒ (ตัดยอด ณ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ศูนย์การรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๓ เรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ(ตามเอกสารแนบ)
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

ในส่วนการดำเนินงานตามระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบนั้น โรงพยาบาลงาว ได้จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการเพื่อรายงานผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ดังนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว จึงขอพิจารณาอนุมัติ ดังนี้

๑. รับทราบรายละเอียดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ดังเอกสารแนบ)
๒. อนุญาตให้เผยแพร่บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลงาว เผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลงาว www.ngaohospital.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ส.ว.

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาลงาว

อนุมัติ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(ลงชื่อ).....

(นายกฤษฏี ทองบรรจบ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

แบบรายงานข้อร้องเรียนและคดีของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
 เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔
 หน่วยงาน โรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

เรื่อง	จำนวน ทั้งหมด	ดำเนินการ เสร็จแล้ว (เรื่องยุติ)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	อยู่ระหว่างไกล เกลี้ย	รวม
๑.การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๓	๓	-	-	-	๓
๒.การบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-	-
๓.การพัฒนุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๔.วินัยไม่ร้ายแรง	-	-	-	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่กระทำละเมิด	-	-	-	-	-	-
๖.การสาธารณสุข/เหตุร้ายกาญ	-	-	-	-	-	-
๗.คดีทางการแพทย์	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ :

.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล
 (นายพิชิต คู่กระสังข์)
 วันที่.....๑.๐.๒๕๖๔

สรุปข้อร้องเรียนเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

สรุปข้อร้องเรียนเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
๑. พฤติกรรมบริการ	ประกันสุขภาพฯ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

สรุปข้อร้องเรียนเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
๑. พฤติกรรมบริการ	กลุ่มงานการพยาบาล	ดำเนินการเสร็จสิ้น

สรุปข้อร้องเรียนเดือน มกราคม ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	

สรุปข้อร้องเรียนเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
๑. พฤติกรรมบริการ	กลุ่มงานการแพทย์	ดำเนินการเสร็จสิ้น

สรุปข้อร้องเรียนเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ (ณ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

รายละเอียดอุบัติการณ์ความเสี่ยง / เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ฝ่าย/งาน ห้องตรวจแพทย์

วัน/เวลาที่พบเหตุ/เกิดเหตุการณ์ 15/2/2021 8:45:45

เลขที่ 2646

เรื่อง รายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์ประจำวัน

เรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว

ข้าพเจ้าขอรายงานความเสี่ยงดังนี้

เรื่อง โฟสต์ เกี่ยวกับการให้บริการ

ระดับความเสี่ยง กลาง (10,001-49,999)

โปรแกรมความเสี่ยง 5- HRD

สรุปปัญหา/เหตุการณ์

รับแจ้ง จาก ทีม ที่เฝ้าระวัง เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

พบว่า มีการ ดำเนิน ผ่าน FB เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ การพูดจาที่ไม่เหมาะสม (ขึ้นเสียง ไล่ยาย ไปดูห้องคนไข้ ที่ admit เยอะ) ไม่มีที่นอน

ซึ่ง น่าจะเป็น การสื่อสาร ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ ญาติไม่พอใจ จึงได้ ติด ชม ผ่าน FB

ขอให้ ทีม รับข้อร้องเรียน และ ทีมที่ ผู้ถูกร้อง ทบทวน เหตุการณ์ และ การป้องกัน ต่อไป และ ให้ ติดตาม ผู้ร้อง ว่า ยังไม่มีประเด็น อื่นๆ หรือไม่ เพื่อจะได้ ทำความเข้าใจและตอบกลับ

15/2/64 09.00

ผู้รายงาน

พิชิต คู่กระสังข์

การทบทวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงและสรุปความเห็นของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

วันที่ทบทวน

ผู้ทบทวน

รายละเอียดการทบทวน

หมายเหตุ

A = เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยง

B = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

C = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

D = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว และไม่เป็นอันตรายแต่จำเป็นต้องเฝ้าระวัง

เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

E = อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นอันตรายชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือแก้ไขเพิ่ม

F = อุบัติการณ์เกิดขึ้นแล้ว ส่งผลให้อันตรายชั่วคราว ทำให้ต้องนอนหรืออยู่ รพ. นานขึ้น

G = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ส่งผลให้เกิดความพิการถาวร

H = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ทำให้ต้องช่วยเหลือชีวิต เช่น CPR, Tube, Clear Airway ฯลฯ

I = เกิดอุบัติการณ์ขึ้น ทำให้เสียชีวิต

ด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

1. ต่ำ = ยังไม่เกิดหรือเกิดแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายหรือ ทรัพย์สิน <= 10,000
2. ปานกลาง = เกิดขึ้นแล้ว และเป็นอันตรายหรือ ทรัพย์สิน 10,001-49,999
3. สูง = เป็นอันตรายอาจถึงแก่ชีวิตหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง ลงสื่อมวลชนต่างๆ หรือ ทรัพย์สินตั้งแต่ 50,000

ใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

รายละเอียดอุบัติการณ์ความเสี่ยง / เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ฝ่าย/งาน ห้องเบอร์ 13 /แผนก Admit ,Refer

วัน/เวลาที่พบเหตุ/เกิดเหตุการณ์ 1/12/2020 9:23:15

เลขที่ 2620

เรื่อง รายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์ประจำวัน

เรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว

ข้าพเจ้าขอรายงานความเสี่ยงดังนี้

เรื่อง ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ ผ่าน สื่อ FB

ระดับความเสี่ยง สูง (>50,000)

โปรแกรมความเสี่ยง 5- HRD

สรุปปัญหา/เหตุการณ์

วันที่ 1/12/2020 ทีม รับเรื่อง เกี่ยวกับ ญาติ ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ ผ่าน FB ว่า จนท. ไม่ได้ ใส่ใจ ดูแล ลำช้า และ พุดไม่ดี

. ไม่พอใจ และมีประเด็น ที่ แสดงความคิดเห็น ต่างๆ ในเชิงลบ ต่อ รพ. ซึ่ง ส่งผลต่อชื่อเสียงของรพ.

** เบื้องต้น ทีมที่เกี่ยวข้องได้ทบทวน และ ประสาน คนที่ท ร้องเรียน แล้ว แต่ไม่ยอม ลบ ข้อความ

** ทีม สรุป ให้ ชี้แจง ข้อมูล การบริการ ของ รพ. เกี่ยวกับ การดูแล ผป. จุกเงิน

** ต่อมา ทีมได้ ทบทวน และ เจรจา ปิด เรื่อง ลบ โพสต์

ผู้รายงาน

พิชิต คู่กระสังข์

การทบทวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงและสรุปความเห็นของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

วันที่ทบทวน 12/27/20 12:00:00 AM

ผู้ทบทวน พิชิต คู่กระสังข์

รายละเอียดการทบทวน ทบทวน ทีมรับเรื่อง ตอบกลับ รับเรื่อง สื่อสาร ปิดเรื่อง

หมายเหตุ

A = เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยง

B = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

C = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

D = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว และไม่เป็นอันตรายแต่จำเป็นต้องเฝ้าระวัง

เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

E = อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นอันตรายชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือแก้ไขเพิ่ม

F = อุบัติการณ์เกิดขึ้นแล้ว ส่งผลให้อันตรายชั่วคราว ทำให้ต้องนอนหรืออยู่ รพ. นานขึ้น

G = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ส่งผลให้เกิดความพิการถาวร

H = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ทำให้ต้องช่วยเหลือชีวิต เช่น CPR, Tube, Clear Airway ฯลฯ

I = เกิดอุบัติการณ์ขึ้น ทำให้เสียชีวิต

ด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

1. ต่ำ = ยังไม่เกิดหรือเกิดแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายหรือ ทรัพย์สิน <= 10,000

2. ปานกลาง = เกิดขึ้นแล้ว และเป็นอันตรายหรือ ทรัพย์สิน 10,001-49,999

3. สูง = เป็นอันตรายอาจถึงแก่ชีวิตหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง ลงสื่อมวลชนต่างๆ หรือ ทรัพย์สินตั้งแต่ 50,000

ใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

รายละเอียดอุบัติการณ์ความเสี่ยง / เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ฝ่าย/งาน **ตู้แดง**

วัน/เวลาที่พบเหตุ/เกิดเหตุการณ์ 4/11/2020 13:46:13

เลขที่ 2601

เรื่อง รายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์ประจำวัน

เรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว

ข้าพเจ้าขอรายงานความเสี่ยงดังนี้

เรื่อง พุทธศักราชบริการ

ระดับความเสี่ยง ต่ำ (<10,000)

โปรแกรมความเสี่ยง 5- HRD

สรุปปัญหา/เหตุการณ์

เปิดตู้แดง 4 พ.ย 63

ใบคำแนะนำ ระบุ ชื่อ จนท. ที่ให้บริการไม่เหมาะสม พุดไม่ดี
ระบุ ชื่อ ชัดเจน

** ทบทวน ขั้นตอนการให้บริการ

ส่ง งานประกัน ติดตาม .. 4/11/53 13.48

ผู้รายงาน

พิชิต คู่กระสังข์

การทบทวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงและสรุปความเห็นของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

วันที่ทบทวน

ผู้ทบทวน

รายละเอียดการทบทวน

หมายเหตุ

A = เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยง

B = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

C = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

D = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว และไม่เป็นอันตรายแต่จำเป็นต้องเฝ้าระวัง

เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

E = อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นอันตรายชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือแก้ไขเพิ่ม

F = อุบัติการณ์เกิดขึ้นแล้ว ส่งผลให้อันตรายชั่วคราว ทำให้ต้องนอนหรืออยู่ รพ. นานขึ้น

G = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ส่งผลให้เกิดความพิการถาวร

H = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ทำให้ต้องช่วยเหลือชีวิต เช่น CPR, Tube, Clear Airway ฯลฯ

I = เกิดอุบัติการณ์ขึ้น ทำให้เสียชีวิต

ด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

1. ต่ำ = ยังไม่เกิดหรือเกิดแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายหรือ ทรัพย์สิน <= 10,000

2. ปานกลาง = เกิดขึ้นแล้ว และเป็นอันตรายหรือ ทรัพย์สิน 10,001-49,999

3. สูง = เป็นอันตรายอาจถึงแก่ชีวิตหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง ลงสื่อมวลชนต่างๆ
หรือ ทรัพย์สินตั้งแต่ 50,000