



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์...อำเภอเกษตรสมบูรณ์...จังหวัดชัยภูมิ.....

ที่ ขย.๐๐๓๓.๓๐๑/๕๕๒๐.....

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเจ้าหน้าที่ถูกล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในที่ทำงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์

ด้วยโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์ ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการ/การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๔) ได้รับรายงาน/ข้อร้องเรียน ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

- ๑) เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
จำนวน ๖ เรื่อง
- ๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง
- ๓) เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงาน จำนวน ๐ เรื่อง

ทั้งนี้ ขออนุญาตนำผลสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์ เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

.....

(นางพัชรี พิมพ์โคตร)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์
ทราบ และ อนุญาตให้ประกาศเผยแพร่ได้

.....

(นายกฤษฎา ศิริวงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ของโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์ อำเภอกเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)
ตุลาคม ๖๖	๐	๐
พฤศจิกายน ๖๖	๑	๑
ธันวาคม ๖๖	๐	๐
มกราคม ๖๗	๑	๑
กุมภาพันธ์ ๖๗	๑	๑
มีนาคม ๖๗	๑	๑
เมษายน ๖๗	๐	๐
พฤษภาคม ๖๗	๑	๑
มิถุนายน ๖๗	๐	๐
กรกฎาคม ๖๗	๐	๐
สิงหาคม ๖๗	๑	๑
กันยายน ๖๗		
รวม	๖	๖

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรื่อง	ช่องทางรับ	การแก้ไขปัญหา	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี			ไม่มี
เจ้าหน้าที่ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงาน	ไม่มี	ไม่มี			ไม่มี
ผู้ป่วย/ญาติไม่พึงพอใจบริการ	สปสช.	เรื่องการให้ข้อมูลผู้ป่วยและการสื่อสารที่ชัดเจน		✓	หัวหน้างาน ER
ฟ้องร้อง ร้องเรียน เรียกค่าเสียหาย	ไม่มี	ไม่มี			ไม่มี
เจ้าหน้าที่พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม - ER/เภสัช - OPD - ห้องบัตร	จดหมายร้องเรียน สปสช. เหตุการณ์สำคัญผู้พบเห็นแจ้งทางวาจา	-รายงานผู้บังคับบัญชา -ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่ากล่าวตักเตือน/ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ -พูดคุยกับผู้ร้องเรียน --รายงานผู้บังคับบัญชา -ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่ากล่าวตักเตือน/ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ -เปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงาน -รายงานผู้บังคับบัญชา -ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่ากล่าวตักเตือน/ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ		✓	HRD

ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- ไม่มี

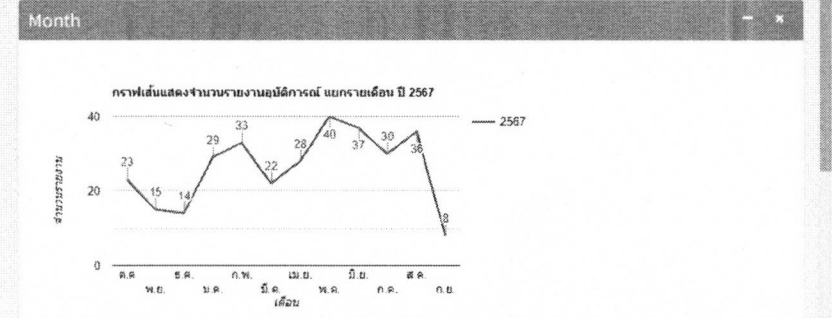
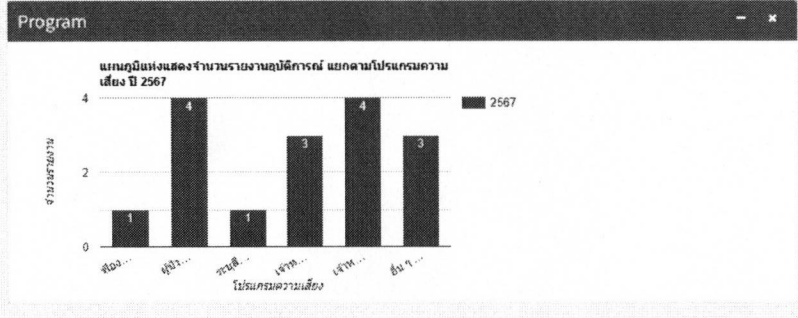
- Main
- บันทึกความเสี่ยง NEW
- Report 3
- ตัวชี้วัด 6
- About
- Service Profile
- ออกจากระบบ Sign Out

ข้อมูลปี : 2567

รายงานรายการความเสี่ยงแยกรายเดือน ของโปรแกรม : สิทธิผู้ป่วย/ข้อร้องเรียน/พฤติกรรมบริการ

Excel Export

รหัส	รายการความเสี่ยง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
0101	ข้อร้องเรียน/ข้อร้องเรียน เชี่ยวชาญเสียหาย	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0102	ผู้ป่วย/ญาติไม่พึงพอใจในบริการ	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4
0103	ระบบสิทธิผู้ป่วยผิดพลาด คิดประหลาด	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
0104	เจ้าหน้าที่พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
0105	เจ้าหน้าที่ไม่ตอบผู้รับหน้าที่/ติดต่อไม่ทัน	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4
0106	อื่นๆ ...	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3



รายละเอียดความเสี่ยง

ID : 15191

โปรแกรมความเสี่ยง : 01 : ความเสี่ยงทั่วไป (Non Clinical Risk)

รายการบัญชีความเสี่ยง : 0101 : ฟ้องร้อง ร้องเรียน เรียกค่าเสียหาย

ระดับความรุนแรง : 3

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ตึกผู้ป่วยนอก

วันที่เกิดเหตุการณ์ : 03 พฤศจิกายน 2566 เวลา : 07.00

รายละเอียดเหตุการณ์ :

ผู้ป่วยหญิงไทยอายุ 44 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพสต. บ้านสารจอดเก่า ส่งต่อ รพ.เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อวันที่ 03/11/2566

เวลา 07.00 น. เข้ารักษาที่ รพ.เกษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ ด้วยอาการ ไปปรับผิวน้ำ รักษาพยาบาลต่อเนื่องเกี่ยวกับโรคประจำตัว โรคเบาหวาน

ไขมัน ,ความดันโลหิตสูง พบว่า เจ้าหน้าที่แผนกจัดบริการ คัดกรอง พยาบาลลักษณะ บุคคลิกภาพ อวบ เจ้าหน้าที่ซักประวัติโต๊ะ 1 รวบผมไว้ ใส่แว่น เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เช่น เจ้าหน้าที่มีการถามผู้ป่วยว่ามาทำอะไร ผู้ป่วยบอกว่ารับยาแต่ มาผิวน้ำเห็นข้างบ้านมารับวันนี้จึงมาด้วยกัน เจ้าหน้าที่จึงแจ้งว่าไม่ได้ถามเรื่องของคนอื่นถามเรื่องของผู้ป่วย เป็นต้น ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข.

การจัดการ/การแก้ไขเบื้องต้น :

การจัดการ/แก้ไข

1. ทบทวนเหตุการณ์
2. ว่ากล่าวตักเตือน
3. ให้เขียนรายงานชี้แจง

กิจกรรมการทบทวนที่เกี่ยวข้อง : คำร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

ผู้รายงาน : วิชชุดา ชินกิ่ง,นาง วันที่รายงาน : 17 พฤศจิกายน 2566

บันทึกการทบทวน

ID : 9371

วันที่ทบทวน : 23 มกราคม 2567

น้ำหนักความเสี่ยง : M

รายละเอียดการทบทวนโดยหน่วยงาน :

ทบทวนแล้ว รายงานหัวหน้าหน่วยงาน เขียนบันทึกรายงาน ว่ากล่าวตักเตือนเป็นรายบุคคล

รายละเอียดการทบทวนของทีมนำ :

ลักษณะความเสี่ยง : ป้องกัน แก้วไข

ตัวชี้วัด :

ประเภทการทบทวน : ทบทวนโดยทีมบริหาร ที่มนำ

ผู้บันทึกการทบทวน : กาญจนา สามีภักดี,นาง

วันที่บันทึกการทบทวน : 23 มกราคม 2567