



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลงาว กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ

ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๑๖๙๕

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการ สุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๔-มีนาคม ๒๕๖๕) ศูนย์การรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๒ เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ(ตามเอกสารแนบ)
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทาง คือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ด ประชาสัมพันธ์ และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลงาว [www.ngaohospital.go.th](http://www.ngaohospital.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(นายวรวงษ์ เทพวงษ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและจัดการข้อร้องเรียน

ความเห็นของหน.กลุ่มงานบริหารทั่วไป

.....  
1 พฤษภาคม ๒๕๖๕

.....

(ลงชื่อ).....

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาลงาว

อนุมัติ  ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

.....

(ลงชื่อ).....

(นายกฤษฏี ทองบรรจบ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

# ใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

## รายละเอียดอุบัติการณ์ความเสี่ยง / เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ฝ่าย/งาน ฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

วันที่พบเหตุ/เกิดเหตุการณ์ 03/02/2022 10:10:04

เลขที่ 2751

เรื่อง รายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์ประจำวัน

เรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว

ข้าพเจ้าขอรายงานความเสี่ยงดังนี้

เรื่อง ผู้ป่วย ไม่พึงพอใจ

ระดับความเสี่ยง ต่ำ (<10,000)

โปรแกรมความเสี่ยง 5- HRD

สรุปปัญหา/เหตุการณ์

วันที่ 3 ก.พ 65 เวลาประมาณ 11.45 น.

มาตรวจ ตามนัด จากนั้น มาติดต่อ รับยาที่ ห้องยา หลังยาเสร็จ ผป. ต้องการเอกสารกลับบ้านไปด้วย โดย ให้ข้อมูลสำ แพทย์ ส่งพิมพ์ให้แล้ว แต่จากการตรวจสอบ พบว่า ยังไม่มีเอกสารมาด้วย มีแต่ ใบขอรับยา

- จึง ตรวจสอบ ตามที่แพทย์ สั่ง : คือ ใบแลป และนัด 3 เดือน

เภสัชกร จึงอธิบาย ว่า ผป. หากต้องการ ใบนัด เอกสารใบแลป ต้องติดต่อ ที่ จุดนัดก่อนที่จะมารับยา แต่ รายนี้ มาผิดชั้นตอน จึงไม่มีเอกสารให้ ขอให้กลับไปติดต่อ จุดนัด

จากนั้น เมื่อรับเอกสารเสร็จ ผป. นำใบสั่งยามาคืนที่ห้อง โดยการ โยนใบสั่งยา และพูดว่า เอาคืนไป และพูดว่า เขาไม่ผิด เพราะ แพทย์ให้มารับยา ไม่ได้บอกว่า ไปรับบัตรก่อน ไม่ต้องมาตาคืน

RM

-นาง อุม วัชรานนท์

ผู้รายงาน

พิชิต คู่กระสังข์

น.ร. น.ร.

น.ร. น.ร.

## การทบทวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงและสรุปความเห็นของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

วันที่ทบทวน 2/1/22 12:00:00 AM

ผู้ทบทวน พิชิต คู่กระสังข์

รายละเอียดการทบทวน การให้ข้อมูล ระบบนัด เอกสารส่งมอบ ผป. ให้ครบถ้วน ก่อนส่งต่อจุดถัดไป ✓

### หมายเหตุ

A = เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยง

B = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

C = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว แต่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

D = เกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว และไม่เป็นอันตรายแต่จำเป็นต้องเฝ้าระวัง

เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่

E = อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นอันตรายชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือแก้ไขเพิ่ม

F = อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว 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 ลงชื่อเสียงลชนต่างๆ หรือ ทรัพย์สินตั้งแต่ 50,000

# ใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

รายละเอียดอุบัติการณ์ความเสี่ยง / เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ฝ่าย/งาน งานห้องฉุกเฉิน

วันที่พบเหตุ/เกิดเหตุการณ์ 09/12/2021 9:05:01

เลขที่ 2748

เรื่อง รายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์ประจำวัน

เรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลงาว

ข้าพเจ้าขอรายงานความเสี่ยงดังนี้

เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์เปล

ระดับความเสี่ยง ต่ำ (<10,000)

โปรแกรมความเสี่ยง 5- HRD

สรุปปัญหา/เหตุการณ์

เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของเจ้าหน้าที่ศูนย์เปลบางคนมีปัญหาด้านการมาสาย การลาโดยไม่แจ้ง และลาโดยการแจ้งกะทัน ซึ่งได้มีการสอบถามแต่เจ้าหน้าที่ศูนย์เปลบางคนได้แสดงกิริยาไม่สุภาพโดยการตะคอกใส่ว่าไม่สาย คนอื่นมาสายไม่มีใครว่าและกระแทกของดิ่งปิ้งซึ่งที่ผ่านมาเกิดเหตุการณ์การมาสาย และลาโดยกะทันหันหลายครั้ง ก่อให้เกิดปัญหา ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ ด้วยกัน

ได้พูดคุยโดยหัวหน้าห้องER ผู้รับผิดชอบศูนย์เปล(นางปวีณา บุรีรัมย์) และหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลแล้ว

ยังไม่ดีขึ้นซึ่งการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดผลเสียด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

\*\*\* พฤศจิกายน ๒๐๒๑ เกิดซ้ำ ในหน่วยงาน ยังไม่ได้รับการแก้ไข

กท.

๙๗  
๙๙

ผู้รายงาน

วิริยาพร ความเพียร

## 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 ลงชื่อมวลชนต่างๆ หรือ ทรัพย์สินตั้งแต่ 50,000