



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๒๐๑๐

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

เรื่องร้องเรียนทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ครั้งซึ่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจามีกร กาวิละ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของผู้มีอำนาจลงนาม  
 อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

(นางอัมพวัน ศรีครุทรานนท์)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน  
ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๒๐๑๑

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือนแรก ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ รวมระยะเวลา ๖ เดือน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น

โรงพยาบาลพานเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๑ ไตรมาสที่ ๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือให้บริการทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) คณะกรรมการจัดการขอรายงานผลการดำเนินการในรอบระยะเวลาดังกล่าว ดังนี้

- จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง

ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM ก็ได้มีการตอบข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันกับคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนให้เป็นที่ไปด้วยความถูกต้องไม่ให้เกิดการร้องเรียน ทั้งนี้ ได้มีระบบการรายงานให้คณะกรรมการบริหารทุกเดือนเพื่อเป็นการป้องกัน และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และทราบปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

### ปัญหาและอุปสรรค

การรายงานความเสี่ยงภายใน ยังพบว่ามีกรรายงานความเสี่ยงที่น้อยกว่าเป้าหมาย ซึ่งอาจเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้และเข้าใจผิดในการรายงาน อาจกลัวผลกระทบต่อตัวเอง หรือไม่ทราบระบบการเข้าใช้งานระบบโปรแกรมรายงานความเสี่ยง HOIR ในระบบอินทราเน็ต

ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อาจยังขาดจุดบริการที่เป็นหน่วยงานที่เป็นจุดเฉพาะ ที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างเป็นเอกเทศ ทำให้การเข้าถึงยากหรือผู้รับบริการอาจไม่รู้สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติ

(นางสาวจามิกร กาวิละ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของผู้มีอำนาจลงนาม

อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

(นางอัมพวัน ศรีครุฑธรานันท์)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน  
ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย

HOIR No:30/2566

หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)

วันที่เกิดเหตุ: 16/11/65

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรเช้า

สถานที่เกิดเหตุ: ER

บรรยายเหตุการณ์:

เวรเช้าผู้ป่วย ER เพลนอนจำนวนมาก โทร.ประสานพนักงานต้อนรับ admit ผู้ป่วย บอกว่าพนักงานต้อนรับไม่เพียงพอ เวรเช้าขึ้นเวร 3 คน มี 1 คนพักร้อน ไม่สามารถหาคนมาทดแทนได้ 12.00 น. ผู้ป่วย รอ admit 4 ราย ต้องรอพนักงานต้อนรับมารับผู้ป่วยทีละราย เนื่องจากสมาชิกในเวรลงพักเที่ยง ผู้ป่วย 4 ราย รอ admit ใช้เวลาทั้งหมด 1 ชม.กว่าจะ admit ได้ 15.15 น. ER มี admit ผู้ป่วย unstable bradycardia 1 ราย โทร.ประสานพนักงานต้อนรับ ไม่รับจาก จึงออกไปดู พบพนักงานต้อนรับอยู่จุดด้านหน้า 2 คน จึงถามว่าทำไมไม่รับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับบอกว่ามี admit OPD อีก 2 ราย (ตอบไม่ตรงคำถาม)

#### การแก้ไขเบื้องต้น:

ให้ NA และพยาบาล ER เช็นเปลนอนผู้ป่วยไป admit ดึกชายเอง

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>พนักงานต้อนรับ (เปล)</b>
<b>โปรแกรม</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	มาก
<b>ประเภททางคลินิก</b>	NCR (Non Clinical Risk)
<b>โรค/หัตถการ</b>	
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

#### หน่วยงานที่ได้รับ พนักงานต้อนรับ (เปล)

##### สาเหตุที่ค้นพบ

ไม่ได้รับสายเพราะพนักงานเปลเพิ่งกลับมาจากการส่งผู้ป่วยในตึกพอดีจึงไม่ได้รับสายในการปฏิบัติงานของพนักงานเปล นั้นมีการรับส่งผู้ป่วยเข้าตึกไปหลายๆจุด เช่นตึก OPD-NCD-OR-ER-ER คัลย-ศูนย์ใจและตึกอื่นๆซึ่งบางครั้งอาจมีการล่าช้าไปบ้างแต่ก็ขอชื่นชมพยาบาลห้องฉุกเฉินและผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ทำหน้าที่ส่งผู้ป่วยเข้าตึกถือว่าท่านเห็นผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลางดีแล้วขอชื่นชมจากใจจริงครับ

#### แนวทางแก้ไขป้องกัน

-

#### ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

\*\*\*\*\*