

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายงานอุบัติการณ์ ข้อร้องเรียน	มาตรการแก้ไข
๑. ด้านการบริการ	กรณีมีข้อร้องเรียนจะมีการติดต่อตอบกลับรายละเอียดความชัดเจนของเหตุการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องทราบ ๑. ให้หัวหน้างานกำกับเจ้าหน้าที่เรื่องการประสานงานที่ชัดเจน และสร้างความเข้าใจให้กับผู้ป่วย
๑. ด้าน สิ่งแวดล้อม	กรณีมีข้อร้องเรียนจะมีการติดต่อตอบกลับรายละเอียดความชัดเจนของเหตุการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องทราบ แจ้งงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาความสะอาด

๒. การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานอุบัติการณ์ ข้อร้องเรียน	มาตรการแก้ไข
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	1. ผู้บริหารและงานพัสดุ ควบคุม กำกับ ดูแลให้ข้าราชการและบุคลากร ให้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด (มีแนวทางการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของ โรงพยาบาลเขมราฐ) 2. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริต ระเบียบเรื่องการรับของขวัญ สิ้นน้ำใจ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และมีระบบตรวจสอบความสัมพันธ์กับผู้เสนองานในการ จัดซื้อจัดจ้าง อย่างเคร่งครัด 3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
ด้านการดำเนิน โครงการ	1. การจัดทำโครงการต้องมีเป้าหมายและ รายละเอียดการดำเนินการที่สอดคล้องกับ การแก้ปัญหาและพัฒนางานของหน่วยงาน อย่างชัดเจน 2. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆจะต้องเป็นไป ตามผลการดำเนินงานที่เป็นจริงทั้งด้าน กิจกรรม ระยะเวลาและการจัดการต่างๆที่ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 3. จัดให้มีการตรวจสอบ ติดตาม สรุป ประเมินผลและแนบเอกสารหลักฐานการ จัดทำโครงการพร้อมรายงานผลการ ดำเนินการหลังปิดโครงการ
ด้านการเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	1. ให้ผู้บังคับบัญชาควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการ ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและในวันหยุดราชการให้เป็นไปตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ และข้อบังคับกระทรวง สาธารณสุข ฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๕๒ และฉบับ อื่นๆ 2. ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความเหมาะสม ในการจัดบุคลากรขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการและวันหยุดราชการ 3. มีระเบียบการเบิกจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎหมาย และระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้องอย่าง เกร่งครัด

โรงพยาบาลเขมราฐได้มีระบบการรายงานความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ผ่านโปรแกรมความเสี่ยง
โรงพยาบาลและมีการกำกับติดตามทุกเดือนในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และมีช่องทาง
การแสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียนผ่าน QR code , และกล่องแสดงความคิดเห็น
และได้มีการรวบรวม และคืนข้อมูลให้กับงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและหาแนวทางแก้ไข
ต่อไป

รายการข้อร้องเรียนมีดังนี้

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
23/07/2025	วันที่ 2 มิ.ย.68 มี ข้อคิดเห็นจากการประเมิน ความพึงพอใจผ่าน QR Code จุดบริการงาน บริการผู้ป่วยในชาย : ห้อง พิเศษไม่ค่อยสะอาด ไมโครเวฟสกปรกมาก ของ ใช้เตรียมให้ก็ไม่พร้อมต้อง ให้ขอถึงได้ แม่บ้านทำ ความสะอาดก็เข้ามาทำ ความสะอาดตู้พื้นแค่สอง ครั้งก็ออกจากห้องไปเลย ตู้ไม่ทั่วห้อง พนักงานทำ ความสะอาดไม่เต็มใจ ให้บริการไม่มีการขอ อนุญาตออกจากปาก อยากให้ปรับปรุง พฤติกรรมพนักงานราย ดังกล่าวด้วยนะคะ	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	C	Non Clinic	ปาน กลาง / ทุกปี	รายงาน อุบัติการณ์	ตึกผู้ป่วยใน 2	งานประกัน สุขภาพและ สิทธิบัตร	อื่นๆ

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
23/07/2025	วันที่ 30 มิ.ย.68 ข้อคิดเห็นจากการประเมิน ความพึงพอใจ QR code จุดบริการตึกผู้ป่วยในชาย ; ห้องน้ำไม่เพียงพอ และ ไม่สะอาด	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	C	Non Clinic	ปาน กลาง / ทุกปี	รายงาน อุบัติการณ์	ตึกผู้ป่วยใน 2	งานประกัน สุขภาพและ สิทธิบัตร	อื่นๆ
23/07/2025	วันที่ 14 มิ.ย.67 มี ข้อคิดเห็นจากการประเมิน ความพึงพอใจผ่าน QR code จุดบริการ OPD ; จุดรับบัตรคิว ในการ บริการ กับประชาชนควร จัดเข้ากว่านี้นี้ ค่ะ เพราะประชาชน มายืนเข้า แถวรอ ตั้งแต่ 06.00น. และจุดที่ยืนรอ ก็แดด พยับมา 07.30 น. แดด ร้อนแล้วสงสาร ผู้ เฒ่า ผู้แก่ คนชรา ถ้าไม่เข้า แถวรอ ก็กลัวได้คิว เยอะ แย่งคิวกัน ขอบคุณค่ะ	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	C	Non Clinic	ปาน กลาง / ทุกปี	รายงาน อุบัติการณ์	ตึกผู้ป่วย นอก	งานประกัน สุขภาพและ สิทธิบัตร	อื่นๆ

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
23/07/2025	วันที่ 19 มิ.ย.68 ข้อคิดเห็นจากการประเมิน ความพึงพอใจ QR code จุดบริการทันตกรรม ; วันที่19 มิ.ย. 68 มาตั้งแต่ 06:40 เพื่อมาจับบัตรคิว ได้บัตรคิวที่ 9 แต่ได้ทำ เป็นคนสุดท้าย ให้ทำเป็น คนสุดท้ายอันนี้พอเข้าใจได้ เพราะมีหมอแค่2คน แต่ ขอให้อุดฟันทั้ง 4 เล่มเลย หมอไม่ให้หมอบอกต้อง ทยอยทำ เมื่อวันจันทร์ ที่ 17 มิ.ย.ก็มาจับบัตรคิว ที่5 แต่เรียกคิวเป็นคนสุดท้าย แล้วบอกว่าคิวเต็มไม่ได้ทำ แล้วยังต้องขาดเวลาเรียน อีก เย่มาก	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	C	Non Clinic	ปาน กลาง / ทุกปี	รายงาน อุบัติการณ์	ทันตกรรม	งานประกัน สุขภาพและ สิทธิบัตร	อื่นๆ

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
15/07/2025	จุดนั่งรอคิวตรวจพบแพทย์ ของผู้ป่วยและญาติ กับจุด คัดกรอง บริเวณหน้าห้อง ฉุกเฉิน ช่วงบ่ายมีแสงแดด ส่องตลอดเวลา อากาศ ร้อนมาก / หน้าฝน มี ละอองฝนพัดเข้ามาทำให้ ผู้ป่วยและญาติได้รับ ผลกระทบอย่างมาก ส่วน หนึ่งจึงไปนั่งรอที่หน้าห้อง เอกซเรย์ เกิดปัญหาเรียก ไม่พบ การสื่อสารกัน ลำบากมากขึ้น	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	C	Clinic	สูงมาก / ทุกวัน	ผู้รับฟัง ความ คิดเห็น	อุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน	อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	4. คณะกรรมการ โครงสร้าง สิ่งแวดล้อม ความ ปลอดภัยและ อาชีวอนามัย (ENV)

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
12/07/2025	วันอังคารที่ 9/7/2568 ช่วงเวลาประมาณ 11.50 น. มีคนใช้น้ำใบออเดอร์กลับบ้านมาที่ห้องยา ประมาณ 15 คน เจ้าหน้าที่ห้องยาตรวจสอบยาและจ่ายยา เสร็จสิ้น ประมาณ 12.50 น. ซึ่งมีคนไข้ 2 ราย ที่แจ้งห้องยาว่า ใช้เวลานานในการรอคอย จึงได้แจ้งกับคนไข้ว่า คนไข้แต่ละราย ห้องยาต้องคียยา ตรวจสอบยา จัดยา ให้ครบถ้วน หากคนไข้รายที่มียาเดิมโรคเรื้อรัง จำเป็นจะต้องตรวจสอบยาให้ครบถ้วน เพื่อให้ได้ยาที่ถูกต้อง รวมถึงช่วงเวลา 12.30-13.30 เป็นเวลาพักของห้องยา ทำให้การจัดการ	2.ข้อร้องเรียนสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึงพอใจ	A	Non Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี	รายงานความคลาดเคลื่อนทางยา	ห้องยา IPD	ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน	7.ระบบยา (PTC)

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
02/07/2025	วันที่ 2/7/68 เวลา 20.12 Case1 .ผู้ป่วยHN 301331 มารับบริการที่ER มาด้วย ปวดแหว5ชม.ก่อน มา แจ้งว่า ขณะก้มเก็บ ขยะเอวลั่น ปวดแหว จึงมา รพ. Case 2 HN 185068 มาด้วย ปวดบวมนิ้วชี้เท้า ซ้าย11ชม.ก่อนมา แจ้งว่า เดินเตะเสื่อ ปวดบวมบริ เวณนิ้วชี้เท้าซ้าย จึงมารพ. ทั้ง2 Case มาตรวจ ช่วงเวลาเดียวกัน พยาบาล เวร ได้ทำการซักประวัติ และส่งผู้ป่วย X-ray เบื้องต้น หลัง x-ray เวลา 20.43 โทรรายงานแพทย์ แพทย์รับทราบCase ขอทานข้าวทำธุระส่วนตัว เวลา 21.20น. ญาติมาต่อ ว่า ว่า ให้รออะไร รอนาน	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ		Non Clinic	สูง / ทุก เดือน	รายงาน อุบัติการณ์	อุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน	อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	อื่นๆ

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
	แล้ว จึงหนีกลับ									
30/04/2025	เมื่อวันที่ 18/4/68 คนไข้ รอแพทย์และพยาบาล Consult เรื่อง Molecular กับ โรงพยาบาลแม่ข่าย, สคร.10 เป็นเวลานาน ทำให้การรักษายืดเยื้อ และ รอรับยานาน ญาติไม่พอใจ โพสต์ลงโซเชียล	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	A	Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี	ประชุมรพ./ ทีม/ หน่วยงาน	งานควบคุม โรค	งานสุขาภิบาล และป้องกัน โรค	ทีมนำทาง คลินิก(PCT)

วันที่	รายละเอียด	ความเสี่ยงหลัก	ความเสี่ยง ย่อย	ระดับ รุนแรง	ประเภท คลินิก	ลักษณะ การเกิด	การ แก้ปัญหา เบื้องต้น	หน่วยงานที่ เกิด	ผู้รายงาน	ทีมคร่อมสาย งาน
26/04/2028	วันที่ 22/4/68b เวิร์บ่าย ผป. HN 33252 อายุ 67 ปี ได้ x-ray มือ แหวนทอง ผู้ป่วยหาย	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	G	Non Clinic	น้อย / ทุกๆ 2-5 ปี	รายงาน อุบัติการณ์	Xray	อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	5.ทีมใกล้เคียง
31/03/2025	ห้องน้ำฝั้กทิศตะวันออกอุด ตันใช้งานไม่ได้ ทำให้ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการ ใช้งาน	2.ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรม	ผู้ป่วย / ญาติไม่พึง พอใจ	D	Non Clinic	สูง / ทุก เดือน	รายงาน อุบัติการณ์	ตึกผู้ป่วยใน 2	ผู้ป่วยใน 2	4. คณะกรรมการ โครงสร้าง สิ่งแวดล้อม ความ ปลอดภัยและ อาชีวอนามัย (ENV)

