



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเขมราฐ

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๙.๐๕/๕๗๖

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
รอบ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ (๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ

เนื่องด้วย คณะกรรมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โรงพยาบาลเขมราฐได้มีการดำเนินการสรุปผลข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

รายงานอุบัติการณ์ ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	มาตรการแก้ไข
๑. ด้านการบริการ	- พบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ดังนี้ ๑. ด้านพฤติกรรมบริการ ; พูดจาไม่ไพเราะ ๒. แพทย์ออกตรวจช้า รอนาน	กรณีมีข้อร้องเรียนจะมีการติดต่อ ตอบกลับรายละเอียดความชัดเจน ของเหตุการณ์ เพื่อสร้างความ เข้าใจให้กับผู้ร้องทราบ ๑. ให้หัวหน้างานกำกับเจ้าหน้าที่ เรื่องการประสานงานที่ชัดเจน และ สร้างความเข้าใจให้กับผู้ป่วย
๒. ด้าน สิ่งแวดล้อม	๑. ห้องน้ำไม่เพียงพอ และไม่สะอาด	กรณีมีข้อร้องเรียนจะมีการติดต่อ ตอบกลับรายละเอียดความชัดเจน ของเหตุการณ์ เพื่อสร้างความ เข้าใจให้กับผู้ร้องทราบ แจ้งงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแล รักษาความสะอาด

๓. การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานอุบัติการณ์ ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	มาตรการแก้ไข
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่พบรายงานอุบัติการณ์	1. ผู้บริหารและงานพัสดุ ควบคุม กำกับ ดูแลให้ข้าราชการและบุคลากร ให้ ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเคร่งครัด (มีแนวทางการปฏิบัติการ จัดซื้อจัดจ้างของ โรงพยาบาลเขมราฐ) 2. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการ จัดซื้อจัดจ้าง ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริต ระเบียบ เรื่องการรับของขวัญ สินน้ำใจ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และมีระบบ ตรวจสอบความสัมพันธ์กับผู้เสนองานในการ จัดซื้อจัดจ้าง อย่างเคร่งครัด

		3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
ด้านการดำเนิน โครงการ	ไม่พบรายงานปฏิบัติการ	1. การจัดทำโครงการต้องมีเป้าหมายและ รายละเอียดการดำเนินการที่ สอดคล้องกับ การแก้ปัญหาและพัฒนาางานของหน่วยงาน อย่างชัดเจน 2. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆจะต้องเป็นไป ตามผลการดำเนินงานที่เป็นจริง ทั้งด้าน กิจกรรม ระยะเวลาและการจัดการต่างๆที่ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 3. จัดให้มีการตรวจสอบ ติดตาม สรุป ประเมินผลและแนบเอกสารหลักฐาน การ จัดทำโครงการพร้อมรายงานผลการ ดำเนินการหลังปิดโครงการ
ด้านการเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	ไม่พบรายงานปฏิบัติการ	1. ให้ผู้บังคับบัญชาควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ การเบิกจ่ายค่าตอบแทน การ ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและใน วันหยุดราชการให้เป็นไปตาม ระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ และข้อบังคับกระทรวง สาธารณสุข ฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๕๒ และฉบับ อื่นๆ 2. ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความเหมาะสม ในการจัดบุคลากรขึ้นปฏิบัติงาน นอกเวลา ราชการและวันหยุดราชการ 3. มีระเบียบการเบิกจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติให้ เป็นไปตาม กฎหมาย และระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้องอย่าง เคร่งครัด

ในการนี้จึงขอรายงานผลการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปึงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ (๑๒ เดือน)ตามรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลดาวัลย์ คริ่งมี)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ



(นายภริรักษ์ รุ่งพัฒนาชัยกุล)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ

Root Cause Analysis (RCA)

ระบบบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ระดับ C (Non-clinic)

ฝ่าย : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ชื่อเหตุการณ์: ข้อร้องเรียน สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม

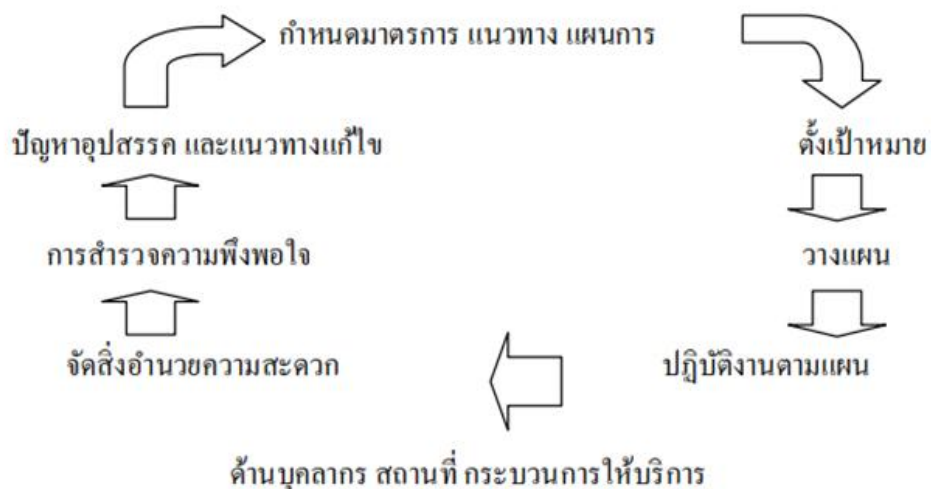
Step ที่ 1

1. บรรยายเหตุการณ์ที่สำคัญสั้นๆ-ระยะเวลา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่ต้องระบุชื่อ รายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนด้าน
 1. ระบบการบริการ 2. ความสะอาดของอุปกรณ์ในห้องน้ำ

Step ที่ 2

2. วิเคราะห์ :-
 - 2.1 Potential Change เมื่อมองย้อนกลับไปขั้นตอนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่ปลอดภัย และควรนำมาแก้ไข
 - ระบบบริการผู้ป่วยนอกล่าช้า ไม่เป็นระบบ
 - 2.2 ในขณะที่เกิดเหตุการณ์นี้ มีระบบ/CPG/Flow อะไรบ้าง

วงจรการดำเนินการปรับปรุงบริการ



- 2.3 มีความคลาดเคลื่อนจากข้อ 2.2 อย่างไร
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน
 - ผลการสำรวจความพึงพอใจ สะท้อนข้อมูลทุกจุดบริการ
- 2.4 ความเห็น/ข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติงานในเวลานั้น (Voice of staff)
 - ภาระงานเยอะ
 - อัตรากำลังไม่เพียงพอ

	2.5 ระบบที่เกิดความคลาดเคลื่อน (Swiss Cheese) - ข้อร้องเรียนด้านการบริการ - ข้อร้องเรียนด้านความสะอาดของอุปกรณ์ในห้องน้ำ 2.6 ระบบของโรงพยาบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล - คณะกรรมการ ENV
Step ที่ 3	3. การดำเนินการเพื่อพัฒนา แก้ไขเยียวยา/ป้องกัน 3.1 การเยียวยา - กรณีมีข้อร้องเรียนจะมีการติดต่อตอบกลับรายละเอียดความชัดเจนของเหตุการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องทราบ 3.2 การป้องกัน (Creative Solution) 3.2.1 แผนระยะสั้น - ให้งานที่ชัดเจนกับเจ้าหน้าที่เรื่อง การประสานงานที่ชัดเจน 3.2.2 แผนระยะยาว -
Step ที่ 4	4. สรุปผลกระทบ (ด้านชื่อเสียง ด้านค่าใช้จ่าย/ชดใช้ ด้านคดีความ ด้านวินนอน) - ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง - ขาดความเชื่อมั่นในการมารับบริการ
ผู้ร่วมทำรายงาน (ระบุทุกคน) : - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเขมราฐ	
วันที่จัดทำ RCA : 31 สิงหาคม 2569	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขมราฐ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี โทรศัพท์ ๐๔๕๔๙๑๖๖๖
ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๙.๐๕/๕๗๗ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตให้นำขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ

เนื่องด้วย คณะกรรมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โรงพยาบาลเขมราฐได้มีการดำเนินการ
แจ้งรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ รอบ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม
๒๕๖๙ (๑๒ เดือน) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามบันทึกรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้โรงพยาบาลเขมราฐ จึงได้ขออนุญาตให้นำขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
หน่วยงานเพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA) บนเว็บไซต์
<http://www.khemmarathospital.com/ITA๖๙>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำเอกสารขึ้นเผยแพร่

(นางสาวลดาวัลย์ คริ่งมี)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นายภริรักษ์ รุ่งพัฒนาชัยกุล)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ