



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลอุ้มทอง โทร ๐-๓๕๕๕-๑๕๒๒ ต่อ ๑๖๐
ที่ สพ๐๐๓๒.๓๐๓/๒/ช.๐๗๘ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มทอง

เรื่องเดิม

การคำนวณโปรแกรม Integrity and Transparency Assessment (ITA) ข้อ ED ๘ กำหนดให้หน่วยงานต้องมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยต้องมีการประกาศเผยแพร่การดำเนินงานให้ผ่านเว็บไซต์ หรือ สื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ ได้รวบรวมและสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีข้อร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา ด้วยจะเป็นพระคุณ

(นายวิระศักดิ์ อารมณฺ์สวะ)
นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

m

(นางสมพิศ จำปาเงิน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มทอง

แบบสรุปรายงานผู้บริหารไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒

การจัดความเสี่ยงตามโปรแกรม

ความเสี่ยงประเภท Clinic

โปรแกรม	จำนวนที่พบจากระบบออนไลน์
การคลอด	-
การวินิจฉัย รักษา	-
การผ่าตัด/วิสัญญี	-
การบริการโลหิต	-
การบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	-
การติดเชื้อในโรงพยาบาล	-
ระบบยา	-

ความเสี่ยงประเภท Non-Clinic

โปรแกรม	จำนวนที่พบจากระบบออนไลน์
ความปลอดภัย/ตก/ล้ม	-
การติดต่อ/สื่อสาร	-
เครื่องมือ	-
สิทธิผู้ป่วย/จริยธรรมองค์กร	-
ข้อร้องเรียน	๒
โครงสร้างสิ่งแวดล้อม	-
การเงิน	-
สิทธิการรักษา	-
สิทธิในการรับรู้ข้อมูลและตัดสินใจ	-
สิทธิและศักดิ์ในความเป็นมนุษย์	-
ผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะได้รับการดูแลไม่เหมาะสม	-
การร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง	-
อื่นๆ	-

แบบสรุปรายงานผู้บริหารไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒

ข้อร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์

ลำดับ	เรื่อง	ประเภทข้อร้องเรียน	ระดับความเสี่ยง	วันเดือนปีที่ร้องเรียน	แนวทาง
๑	ผู้ช่วยพยาบาลพุดจาไม่ดี	ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	ไม่ระบุหน่วยงาน	๐๖/๑๑/๒๕๖๑	รายงานผู้บริหาร
๒	มาถึงหน้า โรงพยาบาล ไม่มีคนมาคอยต้อนรับ คนใช้รถเข็น ต้องเข็นรถเอง ไม่ทราบจุดบริการว่าต้องไปจุดไหน ไม่มีพยาบาลมาให้คำแนะนำ สุดท้ายไม่รอดตรวจ	ข้อร้องเรียนระบบบริการ	ไม่ระบุหน่วยงาน	๒๐/๑๑/๒๕๖๑	รายงานผู้บริหาร
๓	พยาบาลพุดไม่ดีกับผู้ป่วย และญาติ ดึงสายน้ำเกลือแรง ผู้ป่วยเจ็บ	ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	ไม่ระบุหน่วยงาน	๒๔/๑๑/๒๕๖๑	รายงานผู้บริหาร
๔	แพทย์น้อยมี ๑ คน รอตรวจนานที่ HHC ๑๕.๐๐ น. ยังไม่ได้พบแพทย์	ข้อร้องเรียนระบบบริการ	B	๑๐/๑๐/๒๕๖๑	รายงานเข้าสู่ระบบ RM

รวม ๔ เรื่อง

๓. ระบุหน่วยงาน รายงานเข้าสู่ระบบ RM จำนวน ๑ เรื่อง

- ระดับ A-D จำนวน ๑ เรื่อง

- ระดับ E-I จำนวน - เรื่อง

๔. ไม่ระบุหน่วยงาน รายงานผู้บริหารจำนวน ๓ เรื่อง