



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ คกก.พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง โทร. ๑๕๐๓-๘  
ที่ ชน ๐๐๓๒.๒๐๒.๔/พิเศษ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัด MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ ราย ของผู้รับบริการ สิทธิประกันสังคม มารับบริการที่แผนกอายุรกรรม ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ไม่ระบุที่อยู่ โดยร้องเรียนเจ้าหน้าที่เรียกคิวใช้อารมณ์ในการตอบคำถามด้วยน้ำเสียงและกริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมและจัดคิวไม่เป็นตามลำดับ ก่อนหลัง ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รับทราบข้อเท็จจริง และได้โทรศัพท์ชี้แจงทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ดังกล่าวกับผู้ร้อง เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรียบร้อย ดังรายละเอียดแนบท้ายและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

(นายปกาสิทธิ์ อนุพันธ์ไพบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ  
และสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง  
โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

นายพรเพชร นันทวุฒิพันธุ์  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร  
22 มี.ค. 2565



แบบฟอร์มผู้ประสานความเสี่ยง  
โรงพยาบาลชยันตเรนทร

FM-CHN-RM-04 (ผู้ประสาน)  
เลขที่รายงาน ...../  
วันที่รายงาน .....

แหล่งที่มา ☐ ตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ ใบรายงานอุบัติการณ์ ☐ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์  
☐ อินเทอร์เน็ต ☒ จัดหมาย ☐ อื่นๆ.....

ประเด็นความเสี่ยง 1. ไม่ปลอดภัยของโรค  
2. ผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการ

ผลกระทบ 1. ต่อผู้ป่วย/ญาติ/ผู้รับบริการ 2. ต่อผู้ให้บริการ 3. ต่อองค์กร/โรงพยาบาล  
☐ อวัยวะ/ชีวิต ☐ อวัยวะ/ชีวิต ☐ ทรัพย์สิน  
☐ ทรัพย์สิน ☐ ทรัพย์สิน ☐ ชื่อเสียง  
☐ โอกาส ☐ โอกาส  
☒ จิตใจ/ความรู้สึก ☐ จิตใจ/ความรู้สึก

ทีม / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาควิชาโรค (แผนกอายุรกรรม)

สรุปความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- ☒ ควรมีการทบทวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงภายในหน่วยงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขป้องกัน
- ☐ ควรมีการทำ RCA หรือทบทวนวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อวางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น และควรมีการกำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรการที่วางไว้

ดังนั้น จึงขอให้ท่านและผู้เกี่ยวข้องทบทวนประเด็นความเสี่ยงที่เป็นปัญหา ตามรายละเอียดที่แนบมา โดยใช้แบบฟอร์ม FM-CHN-RM-03 (RCA) และขอให้ส่งผลการทบทวนมาที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชั้น 5 ภายใน 30 วัน

เรียน ผอ.โรงพยาบาลชยันตเรนทร

การจัดการเบื้องต้น

- \* 1. โทรศัพท์ แจ้งผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ 22 กุมภาพันธ์ 2565
  - 2. ให้ดูแลการดำเนินการในกรณีฉุกเฉิน สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน , ตลอดทั้งคืน
- ส่งมอบ และ รับทราบโดยไม่มีข้อสงสัย และแจ้งมาทางตอน

ลงชื่อผู้ประสานความเสี่ยง หมอธีรภัทร สอนทรกุลวณิช วันที่ประสาน  
ลงชื่อประธานความเสี่ยง หมอธีรภัทร สอนทรกุลวณิช

ผลการติดตาม ☐ มีการทบทวนความเสี่ยง ได้แนวทางแก้ไขที่เหมาะสม  
☐ มีการทำ RCA และส่งผลกลับภายใน.....วัน

เลขที่ RM.....

ใบแสดงความคิดเห็น รพ. ชัยนาทเรนทร

ชื่อผู้แจ้ง.....

สิทธิที่ใช้ในการรักษา..... (ไม่ต้องลงนามหากไม่ประสงค์)

หน่วยงานที่ประสบเหตุการณ์.....

เนื้อหาโดยย่อ.....

ได้.....

และ.....

คนไข้.....

ก็.....

คือ.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รับความคิดเห็นหน้าหน่วยงาน.....

ปิดตัว.....

Key IR.....

งานความเสี่ยง.....