



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร.๐๐๓๒.๓๐๑/๔๘๗

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลเวียงแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

เนื่องจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐโรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้การป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

- | | |
|------------------|----------------|
| - มาตรา ๔๑ | จำนวน - เรื่อง |
| - การบริการ | จำนวน ๒ เรื่อง |
| - พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๔ เรื่อง |
| - ระบบโครงสร้าง | จำนวน ๑ เรื่อง |

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและอนุญาตประกาศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

ภก. รัตนปรีดิ์

(ทพญ.รจิต จันทรประสิทธิ์)

ประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายกิตติพัฒน์ ลาซโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

หน่วยงาน	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							
	พฤติกรรมบริการ			การบริการ		โครงสร้าง		รวม
	พฤติกรรมบริการอื่นๆ	พูดไม่เหมาะสม	รวม	การบริการอื่นๆ	รวม	เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เหมาะสม	รวม	
งานNCD		๑	๑					๑
งานการเงินและบัญชี		๑	๑					๑
งานทันตกรรม				๑	๑			๑
งานโภชนาการ				๑	๑			๑
บริหารงานทั่วไป						๑	๑	๑
องค์กรแพทย์		๒	๒					๒
รวม		๔	๔	๒	๒	๑	๑	๗

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงานผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	๑๖:๐๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	งานNCD	-	ได้รับคำบอกเล่าจากตลาดหลายงาว่าเป็นผู้ป่วยมาตรวจหลังนัดคลินิก NCD แล้วได้รับคำตำหนิเกี่ยวกับการมาหลังนัดด้วยถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมจากพยาบาล	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารที่เหมาะสม
๑๔ มกราคม ๒๕๖๓	๐๘:๓๐	การบริการ	การบริการอื่นๆ	หัวหน้างาน	งานโภชนาการ	-	นมจัดบริการห้องพิเศษหมดอายุ	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดูแลวันหมดอายุของอาหารที่ส่งต่อให้ผู้ป่วย
๐๘ ธันวาคม ๒๕๖๒	๐๖:๐๐	โครงสร้าง	เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เหมาะสม	ผู้จัดการความเสี่ยง	บริหารงานทั่วไป	-	ออกซิเจนทั้งหมด ทั้งโรงพยาบาล	- จัดยืมโรงพยาบาลใกล้เคียง - - จัดซื้อถังออกซิเจนเพิ่มเติม - - วางแผนให้บริษัทมาบำรุงรักษาทุกปี
๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๐:๐๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	องค์กรแพทย์	-	ได้รับข้อเรียนเรียนจากคำบอกเล่าของผู้รับบริการ วันที่ ๓๐/๑๐/๖๒ เวลา ๑๐.๐๐ น. ผู้รับบริการมาพบแพทย์ด้วยอาการปวดมือ มือบวม แพทย์ถามด้วยเสียงไม่พอใจ "แล้วจะให้หมอทำอะไร" ผู้รับบริการต้องการให้แพทย์พูดให้ดีกว่านี้	แจ้งแพทย์ผู้เกี่ยวข้องในการประชุมองค์กรแพทย์
๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๑:๓๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	งานการเงินและบัญชี	-	ได้รับข้อร้องเรียนผ่าน facebook รพ.เวียงแก่น วันที่ ๓๐ ต.ค.๖๒	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
							จนท.ห้องเก็บเงิน พุดไม่ไพเราะ พุดจาต่าหนีผู้รับบริการที่ยื่น พรบ. และมาล้างแผล	ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการ สื่อสารที่เหมาะสม
๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๓:๐๐	พฤติกรรมบริการ	พุดไม่เหมาะสม	แพทย์เวร/ แพทย์ เจ้าของไข้	องค์กรแพทย์	-	ได้รับเรื่องร้องเรียนจากกล่อง แสดงความคิดเห็น ผู้รับบริการไม่ มาตรวจตามนัด DM และมีระดับ น้ำตาลในเลือดสูง ต้องการให้ แพทย์พุดกับผู้รับบริการด้วย น้ำเสียงที่ไม่ดุ ไม่ตะคอก และพุด ให้กำลังใจ	แจ้งแพทย์ผู้เกี่ยวข้องในการ ประชุมองค์กรแพทย์ ๑๕/๑๐/๖๒ แล้วค่ะ จะมีการ ปรับปรุงมารยาทการสื่อสารให้ดีขึ้น
๐๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๖:๐๐	การบริการ	การบริการอื่นๆ	หัวหน้างาน	งานทันตกรรม	๕๔/๓๑๕๙๕	จนท.รพ.ได้รับทราบ ว่ามีการ กระจายข้อมูลการรักษาของผู้ป่วย ดังกล่าวสู่ชุมชน ว่ามีการถอนฟัน ผิดซี่ ซึ่งผู้ป่วยมาพบด้วยอาการอ้า ปากได้จำกัด ขอใบส่งตัวเพื่อไปรับ การรักษาที่อื่น เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒ ครั้งนั้นได้ให้การ วินิจฉัยเบื้องต้น เป็น submasseteric space infection ได้ให้การรักษาโดยการ เปิดเหงือกและถอนฟันล่างขวา ๒ ซี่ เพื่อระบายหนอง และนัด ติดตามอาการ๑ วันหลังให้การ รักษา วันถัดมา ผู้ป่วยมาติดตาม อาการตามนัด และมีอาการบวม	แจ้งจนท.ผู้เกี่ยวข้องทบทวน

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
							ขึ้น จึงได้ให้การรักษาเพิ่มเติมโดย ใส่อุปกรณ์ช่วยระบายหนอง และ รับผู้ป่วยนอน รพ. เพื่อดูอาการ และให้ยาปฏิชีวนะ จนถึงวัน อังคารที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ อาการดีขึ้นจึงให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ และให้กลับมาล้างแผลและติดตาม อาการทุกวัน	