



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร.๐๐๓๒.๓๐๑/๒๐๔๑

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลเวียงแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

เนื่องจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐโรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้การป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓
ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

- | | |
|------------------|----------------|
| - มาตรา ๔๑ | จำนวน - เรื่อง |
| - การบริการ | จำนวน ๔ เรื่อง |
| - พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ระบบโครงสร้าง | จำนวน ๑ เรื่อง |

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่พบข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและอนุญาตประกาศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

จก. รณภพ ประสิทธิ์

(ทพญ.รจิต จันทรประสิทธิ์)

ประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายกิตติพัฒน์ ลาขโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ กรกฎาคม 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
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช				๑	๑			๑
งานเวชระเบียน		๑	๑					๑
งานสุขภาพจิต				๑	๑			๑
งานประกันสุขภาพ		๑	๑					๑
รวม		๖	๖	๔	๔	๑	๑	๑๑

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงานผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓	๒๑.๐๐	การบริการ	การบริการอื่นๆ	หัวหน้างาน	งานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและ นิติเวช	-	ผู้รับบริการเขียนใบร้องเรียนใส่ใน กล่องรับเรื่องร้องเรียน หน้าห้อง ER เหตุการณ์ วันที่ ๑๒/๗/๖๓ เวลา ๒๑.๐๐ พานุกรมารับการ รักษาด้วยอาการหายใจหอบ หายใจมีเสียงดัง ไอ ได้รับการ รักษาพ่นยา อาการดีขึ้นและกลับ บ้าน หลังจากนั้นพบอาการหายใจ เสียงดัง หอบเหนื่อยซ้ำ จึงถ่าย คลิปลงส่งให้พยาบาลดูทาง เฟซบุ๊ก ได้รับการตอบกลับมา ให้ กลับมาดูอีกครั้ง เสียงฝนตกยังดัง กว่าอีกนะ และพยาบาลที่พุดนั่ง อยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์อย่างเดียว ตลอดการรักษา	แจ้งจนท.ผู้เกี่ยวข้องทบทวน
		พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	งานเวชระเบียน	-	ได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ว่ามาติดต่อที่แผนกเวชระเบียน เวอร์เช้า เวลาประมาณ ๐๘.๐๐ น. วันที่ ๐๘/๐๗/๒๕๖๓ ได้รับการส่ง ต่อมาจาก รพ.เชียงราย เพื่อมาทำ กายภาพบำบัด ผู้รับบริการ สอบถามเจ้าหน้าที่ชายที่จุด	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการ สื่อสารที่เหมาะสม

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
							ประชาสัมพันธ์ว่าจะต้องไปรับ บริการต่อที่จุดบริการใด เนื่องจาก ไม่เคยมาที่ห้องกายภาพบำบัด รพ. เวียงแก่น มาก่อน ได้รับคำตอบ จากเจ้าหน้าที่ว่า เคยมาที่ไหนก็ให้ ไปที่นั่น ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	
		การบริการ	การบริการอื่นๆ	หัวหน้างาน	งานสุขภาพจิต	-	ผู้ป่วยมารับบริการห้องให้ คำปรึกษา ในเวลาราชการ รอ พยาบาลหน้าห้อง นานมากกว่า ๓๐ นาที แล้วไม่ทราบไปไหน ไม่ แจ้ง แต่เห็นเด็กนอนเล่นในห้อง จึงแอบถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐาน	หัวหน้าแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ประจำห้องให้แจ้งหัวหน้า งาน หรือกรณีติดคนไข้รายอื่น อยู่ให้แจ้งคนมาอยู่ช่วย
		พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	งานประกัน สุขภาพ	-	ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Facebook รพ.เวียงแก่นที่ ประชาสัมพันธ์ COVID๑๙ ว่า เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพพูด ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการย้ายสิทธิการ รักษาไม่เหมาะสม	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการ สื่อสารที่เหมาะสม
๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	๑๖:๐๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	งานNCD	-	ได้รับคำบอกเล่าจากตลาดหลาย งาว่าเป็นผู้ป่วยมาตรวจหลังนัด คลินิก NCD แล้วได้รับคำตำหนิ เกี่ยวกับการมาหลังนัดด้วยถ้อยคำ ที่ไม่เหมาะสมจากพยาบาล	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการ สื่อสารที่เหมาะสม

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
๑๔ มกราคม ๒๕๖๓	๐๘:๓๐	การบริการ	การบริการอื่นๆ	หัวหน้างาน	งานโภชนาการ	-	นมจัดบริการห้องพิเศษหมดอายุ	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดูแล วันหมดอายุของอาหารที่ส่งต่อ ให้ผู้ป่วย
๐๘ ธันวาคม ๒๕๖๒	๐๖:๐๐	โครงสร้าง	เครื่องมือ/อุปกรณ์ ไม่เหมาะสม	ผู้จัดการ ความเสี่ยง	บริหารงานทั่วไป	-	ออกซิเจนทั้งหมด ทั้งโรงพยาบาล	- จัดยืมโรงพยาบาลใกล้เคียง - จัดซื้อถังออกซิเจนเพิ่มเติม - วางแผนให้บริษัทมา บำรุงรักษาทุกปี
๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๐:๐๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	องค์กรแพทย์	-	ได้รับข้อเรียนเรียนจากคำบอกเล่า ของผู้รับบริการ วันที่ ๓๐/๑๐/๖๒ เวลา ๑๐.๐๐ น. ผู้รับบริการมา พบแพทย์ด้วยอาการปวดมือ มือ บวม แพทย์ถามด้วยเสียงไม่พอใจ "แล้วจะให้หมอทำอะไร" ผู้รับบริการต้องการให้แพทย์พูดให้ ดีกว่านี้	แจ้งแพทย์ผู้เกี่ยวข้องในการ ประชุมองค์กรแพทย์
๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๑:๓๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	หัวหน้างาน	งานการเงินและ บัญชี	-	ได้รับข้อร้องเรียนผ่าน facebook รพ.เวียงแก่น วันที่ ๓๐ ต.ค.๖๒ จนท.ห้องเก็บเงิน พูดไม่ไพเราะ พูดจาตำหนิผู้รับบริการที่ยื่น พรบ. และมาล้างแผล	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการ สื่อสารที่เหมาะสม

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒	๑๓:๐๐	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เหมาะสม	แพทย์เวร/ แพทย์ เจ้าของไข้	องค์กรแพทย์	-	ได้รับเรื่องร้องเรียนจากกล่อง แสดงความคิดเห็น ผู้รับบริการไม่ มาตรวจตามนัด DM และมีระดับ น้ำตาลในเลือดสูง ต้องการให้ แพทย์พูดกับผู้รับบริการด้วย น้ำเสียงที่ไม่ดุ ไม่ตะคอก และพูด 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 ขึ้น จึงได้ให้การรักษาเพิ่มเติมโดย ใส่อุปกรณ์ช่วยระบายหนอง และ รับผู้ป่วยนอน รพ. เพื่อดูอาการ	

วันที่เกิด RM	เวลา	เหตุการณ์	ประเด็น	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	HN	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	การแก้ไขปัญหา
							และให้ยาปฏิชีวนะ จนถึงวัน อังคารที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ อาการดีขึ้นจึงให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ และให้กลับมาล้างแผลและติดตาม อาการทุกวัน	