

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
 รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)			ผลรวมทั้งหมด
	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจไม่พึง พอใจ ร้องเรียน	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	GPM๒๐๔:เกิดเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับ การบริการทาง การแพทย์	
งานการพยาบาลผู้คลอด			๑	๑
งานผู้ป่วยใน			๑	๑
งานพัสดุ			๑	๑
งานเวชระเบียน	๑			๑
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช		๒		๒
งานเอดส์	๑			๑
ผลรวมทั้งหมด	๒	๒	๓	๗

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่พึงพอใจร้องเรียน	งานแอดส์	งานแอดส์	HN ๕๗/๑๑๘๗๘ ให้ข้อมูล จนท.จุดประชาสัมพันธ์พุดจาเสียงดัง ให้กลับไปวัดไข้ที่จุดคัดกรองโควิด ทำให้ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ต้องกลับบ้าน มารดาพามาตรวจซ้ำอีกรอบ	ผู้รับบริการ HN ๕๗/๑๑๘๗๘ ให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์พุดจาเสียงดัง ให้กลับไปวัดไข้ที่จุดคัดกรองโควิด ทำให้ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ต้องกลับบ้าน มารดาพามาตรวจซ้ำอีกรอบ	แจ้งจุดประชาสัมพันธ์ / อธิบายเหตุผลของการซักประวัติที่จุดคัดกรองโควิด
๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่พึงพอใจร้องเรียน	งานเทคนิคการแพทย์	งานเทคนิคการแพทย์	ผู้ป่วยร้องเรียนว่าไม่ได้รับการเจาะเลือด	ขณะเดินทางมาเพื่อปฏิบัติหน้าที่เวลา ๘.๐๐ น. พบผู้ป่วยชายสูงอายุไม่ทราบชื่อเดินเข้ามาสอบถามและร้องเรียนด้วยปากเปล่าที่หน้าห้อง lab ว่าเจ้าหน้าที่ไม่ยอมเจาะเลือดให้ โดยตนได้ยื่นรอมมาเป็นชั่วโมง	ได้ตรวจสอบเอกสารผู้ป่วยพบว่าไม่มีใบขออนุญาตเจาะเลือด ไม่มีใบนำทางผู้ป่วยที่ใช้ระบุตัวตนและรายการตรวจมาด้วย จึงได้พาผู้ป่วยไปที่งานเวชระเบียน และแนะนำให้ผู้ป่วยรอรับใบนำทางที่ห้องเวชระเบียนก่อน เพื่อนำมาเจาะเลือดต่อไป
๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	GPM๒๐๔:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานการพยาบาลผู้คลอด	รับคำร้องเรียนจาก facebook รพ. เวียงแก่น เหตุการณ์ วันที่ ๑๖ ก.พ. ๖๔ เวนเช้า คลินิก ANC ว่ามารับบริการให้จับคิ้ว แต่ไม่ถูกเรียกตามคิ้ว สอบถามเจ้าหน้าที่ได้รับคำตอบว่าลืมเรียก	รับคำร้องเรียนจาก facebook รพ. เวียงแก่น เหตุการณ์ วันที่ ๑๖ ก.พ. ๖๔ เวนเช้า คลินิก ANC ว่ามารับบริการให้จับคิ้ว แต่ไม่ถูกเรียกตามคิ้ว สอบถามเจ้าหน้าที่ได้รับคำตอบว่าลืมเรียก	ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	GPM๒๐๔:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานผู้ป่วยใน	ญาติผู้ป่วยในเขียนคำร้องเรียนผ่าน Facebook รพ.เวียงแก่น ว่า มาติดต่อเฝ้าไข้ผู้ป่วยรับนอน แต่ประตูล็อก ไม่ได้ได้รับความสนใจและการช่วยเหลือ	วันที่ ๑๒ ก.พ.๖๔ เวิร์บาย มีญาติมาติดต่อเฝ้าไข้ผู้ป่วยรับนอน แต่ประตูล็อก ไม่ได้ได้รับความสนใจและการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	แจ้งญาติผู้ป่วยรับทราบถึงแนวทางการเฝ้าไข้ผู้ป่วยนอน ในช่วงการระบาดของโรคโควิด ๑๙ และการสื่อสารที่เหมาะสม
๒๘ มกราคม ๒๕๖๔	GPM๒๐๔:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานพัสดุ	รับเรื่องร้องเรียนจากคำบอกเล่าของผู้รับบริการ ว่ามาติดต่อรับแพมเพิสให้ญาติที่ติดเตียง ประมาณปลายเดือน ม.ค.๖๔ ที่งานพัสดุ ญาติรู้สึก ว่า จนท.แสดงอาการไม่พอใจ ไม่กล้าไม่ขอรับแพมเพิสอีก	รับเรื่องร้องเรียนจากคำบอกเล่าของผู้รับบริการ ว่ามาติดต่อรับแพมเพิสให้ญาติที่ติดเตียง ประมาณปลายเดือน ม.ค.๖๔ ที่งานพัสดุ ญาติรู้สึก ว่า จนท.แสดงอาการไม่พอใจ ไม่กล้าไม่ขอรับแพมเพิสอีก	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารที่เหมาะสม
๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓	GPM๒๐๓:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ และ นิติเวช	รับเรื่องร้องเรียนจาก facebook มา รับบริการปวดเข่าบวมแดงร้อน ไม่ได้รับคำแนะนำเรื่องประคบเย็น ได้รับยานวด นวดแล้วปวดมากกว่าเดิม	รับเรื่องร้องเรียนจาก facebook มา รับบริการปวดเข่าบวมแดงร้อน ไม่ได้รับคำแนะนำเรื่องประคบเย็น ได้รับยานวด นวดแล้วปวดมากกว่าเดิม	แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบข้อร้องเรียน ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรคทุกราย
๑ ธันวาคม ๒๕๖๓	GPM๒๐๓:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ และ นิติเวช	รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากเวทียูทูบ ว่า มาใช้บริการที่โรงพยาบาล ปวดท้องมากขอขึ้นรถเข็น แต่ไม่ได้รับบริการ	รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากเวทียูทูบว่า วันที่ ๑ ธ.ค.๖๓ มาใช้บริการที่โรงพยาบาล ปวดท้องมาก ต้องการขึ้นรถเข็น แต่ไม่ได้รับบริการ (ผู้ป่วยชื่อเจ๊ยะ แซ่ลี/เจ๊ยะ ยอดมณีบรรพต)	สอบสวนเจ้าหน้าที่ในเวรดังกล่าวพบผู้รับบริการขับรถยนต์มาจอดหน้าตึกแต่ไม่ได้ลดกระจกหรือเปิดประตูแจ้งว่ามีผู้ป่วยหรือขอรถเข็น เจ้าหน้าที่๒ ท่านรอรับอยู่ก่อนแล้วแต่ไม่กล้าเปิดประตูรถผู้รับบริการเอง เกรงเป็นการเสียมารยาท จึงทำ

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
						ให้เกิดความไม่พึงพอใจดังกล่าว