

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)			
	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจไม่พึง พอใจ ร้องเรียน	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	GPM๒๐๔:เกิดเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับ การบริการทาง การแพทย์	ผลรวมทั้งหมด
งานการพยาบาลผู้คลอด			๑	๑
งานผู้ป่วยใน		๑	๑	๒
งานพัสดุ			๑	๑
งานเวชระเบียน	๑			๑
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช		๓		๓
งานเอดส์	๑			๑
งานควบคุมโรค		๑		๑
งานยาเสพติดและสุขภาพจิต	๑	๑		๒
งานองค์กรแพทย์		๓		๓
ผลรวมทั้งหมด	๓	๕	๓	๑๑

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	งานเอดส์	งานเอดส์	HN ๕๗/๑๑๘๗๘ ให้ข้อมูล จนท.จุด ประชุมสัมพันธ์พุดจาเสียงดัง ให้ กลับไปวัดไข้ที่จุดคัดกรองโควิด ทำ ให้ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ต้องกลับบ้าน มารดาพามาตรวจซ้ำอีกรอบ	ผู้รับบริการ HN ๕๗/๑๑๘๗๘ ให้ ข้อมูล เจ้าหน้าที่จุดประชุมสัมพันธ์ พุดจาเสียงดัง ให้กลับไปวัดไข้ที่จุด คัดกรองโควิด ทำให้ผู้ป่วยไม่รอ ตรวจ ต้องกลับบ้าน มารดาพามา ตรวจซ้ำอีกรอบ	แจ้งจุดประชาสัมพันธ์ / อธิบาย เหตุผลของการซักประวัติที่จุด คัดกรองโควิด
๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	งานเทคนิค การแพทย์	งานเทคนิค การแพทย์	ผู้ป่วยร้องเรียนว่าไม่ได้รับการเจาะ เลือด	ขณะเดินทางมาเพื่อปฏิบัติหน้าที่ เวลา ๘.๐๐ น. พบผู้ป่วยชายสูงอายุ ไม่ทราบชื่อเดินเข้ามาสอบถามและ ร้องเรียนด้วยปากเปล่าที่หน้าห้อง lab ว่าเจ้าหน้าที่ไม่ยอมเจาะเลือด ให้ โดยตนได้ยื่นรอมมาเป็นชั่วโมง	ได้ตรวจสอบเอกสารผู้ป่วย พบว่าไม่มีเพียงบัตรคิวขนาดเล็ก ไม่มีใบนำทางผู้ป่วยที่ใช้ระบุ ตัวตนและรายการตรวจมาด้วย จึงได้พาผู้ป่วยไปทำงานเวช ระเบียน และแนะนำให้ผู้ป่วยรอ รับใบนำทางที่ห้องเวชระเบียน ก่อน เพื่อนำมาเจาะเลือดต่อไป
๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	GPM๒๐๔:เกิดเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่ เกี่ยวกับการบริการ ทางการแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานการ พยาบาลผู้คลอด	รับคำร้องเรียนจาก facebook รพ. เวียงแก่น เหตุการณ์ วันที่ ๑๖ ก.พ. ๖๔ เวรเช้า คลินิก ANC ว่ามารับ บริการให้จับคิว แต่ไม่ถูกเรียกตาม คิว สอบถามเจ้าหน้าที่ได้รับคำตอบ ว่าลืมเรียก	รับคำร้องเรียนจาก facebook รพ. เวียงแก่น เหตุการณ์ วันที่ ๑๖ ก.พ. ๖๔ เวรเช้า คลินิก ANC ว่ามารับ บริการให้จับคิว แต่ไม่ถูกเรียกตาม คิว สอบถามเจ้าหน้าที่ได้รับคำตอบ ว่าลืมเรียก	ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน

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

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
						ให้เกิดความไม่พึงพอใจดังกล่าว
๖ สิงหาคม ๒๕๖๔	CPE๔๐๔:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	งานยาเสพติด และสุขภาพจิต	ส่งผู้ป่วย มาที่งานสุขภาพจิต ไม่มี เจ้าหน้าที่ประจำอยู่ เนื่องจากออก ปฏิบัติงานนอกพื้นที่ และไม่มี ผู้รับผิดชอบแทน ทำให้ต้องนัด ผู้ป่วยมาในวันต่อไป ทำให้ผู้ป่วยเสีย ค่าเดินทางมาใหม่ในนัดต่อไป	งานสุขภาพจิต ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ อยู่ เนื่องจากออกปฏิบัติงานนอก พื้นที่ และไม่มีผู้รับผิดชอบแทน ทำ ให้ต้องนัดผู้ป่วยมาในวันต่อไป ทำให้ ผู้ป่วยเสียค่าเดินทางมาใหม่ในนัด ต่อไป มีแต่ห้อง และของใช้เด็กเต็ม ห้อง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	จัดสรรบุคลากรมาปฏิบัติงาน แทนเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงาน นอกพื้นที่
๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานองค์กร แพทย์	รับทราบข้อแสดงความคิดเห็นทาง facebook วันที่ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๔ จากญาติผู้รับบริการเกี่ยวกับการ ตรวจวินิจฉัย ที่ระบุชื่อ รพ.เวียงแก่น ว่าพาญาติผู้สูงอายุมาตรวจที่ห้อง ฉุกเฉิน ๖ โมงเช้าวันอาทิตย์ด้วย อาการปวดท้อง ได้รับคำวินิจฉัยว่า เป็นกระเพาะ ได้รับยาไป รับประทานที่บ้านอาการไม่ทุเลา จึง พาไป รพ.เชียงรายอินเตอร์ ได้รับคำ วินิจฉัยว่าเป็นถุงน้ำดีอักเสบ และ กลับมาส่งต่อกลับมา รับนอนที่ รพ. เวียงแก่น	รับทราบข้อแสดงความคิดเห็นทาง facebook วันที่ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๔ จากญาติผู้รับบริการเกี่ยวกับการ ตรวจวินิจฉัย ที่ระบุชื่อ รพ.เวียงแก่น ว่าพาญาติผู้สูงอายุมาตรวจที่ห้อง ฉุกเฉิน ๖ โมงเช้าวันอาทิตย์ด้วย อาการปวดท้อง ได้รับคำวินิจฉัยว่า เป็นกระเพาะ ได้รับยาไป รับประทานที่บ้านอาการไม่ทุเลา จึง พาไป รพ.เชียงรายอินเตอร์ ได้รับคำ วินิจฉัยว่าเป็นถุงน้ำดีอักเสบ และ กลับมาส่งต่อกลับมา รับนอนที่ รพ. เวียงแก่น	ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน
๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานควบคุม โรคติดต่อ	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ถูกเลื่อนนัด ตรวจ COVID๑๙	ได้รับคำร้องเรียนจาก จนท.รพ.สต. ว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ถูกเลื่อน นัดตรวจ COVID๑๙ เหตุการณ์วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๖๔ ผู้ป่วยมาหลังเวลา	แจ้งแนวทางการตรวจ swab COVID ให้ชัดเจน

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
					นัด จนท.ที่เดินที่จุดคัดกรองได้ ประสานทีมตรวจ swab COVID แล้วที่ไม่พร้อมให้บริการตรวจในวัน ดังกล่าว แจ้งให้เลื่อนนัดผู้รับบริการ ให้มาวันเวลาอื่น ผู้รับบริการไม่พึง พอใจ แจ้งผ่าน จนท.รพ.สต.มายัง รพ.	
๔ มิถุนายน ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานองค์กร แพทย์	ผู้รับบริการคลินิก NCD เขียนใบ เสนอความคิดเห็น วันศุกร์ ที่ ๔ มิ.ย. ๒๕๖๔ ให้แพทย์มาตรวจที่ คลินิกเบาหวานตรงตามเวลา รอรับ บริการนาน มีแพทย์ ๓ คนควรแบ่ง ตรวจผู้ป่วยในและคลินิกเบาหวาน	ผู้รับบริการคลินิก NCD เขียนใบ เสนอความคิดเห็น วันศุกร์ ที่ ๔ มิ.ย. ๒๕๖๔ ให้แพทย์มาตรวจที่ คลินิกเบาหวานตรงตามเวลา รอรับ บริการนาน มีแพทย์ ๓ คนควรแบ่ง ตรวจผู้ป่วยในและคลินิกเบาหวาน	การจัดสรรแพทย์เพื่อให้ลดเวลา รอคอย
๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานยาเสพติด และสุขภาพจิต	เมื่อวันที่ ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๐๐น. ผู้รับบริการมารับ บริการงานสุขภาพจิต เจ้าหน้าที่แจ้ง ผู้รับบริการว่าจะไปรับประทาน อาหารเข้าก่อน ทำให้ผู้รับบริการรอ นาน	เมื่อวันที่ ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๐๐ น. ผู้รับบริการมารับ บริการงานสุขภาพจิต เจ้าหน้าที่แจ้ง ผู้รับบริการว่าจะไปรับประทาน อาหารเข้าก่อน ทำให้ผู้รับบริการรอ นาน	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน ทบทวนแนวทาง การปฏิบัติงานที่เหมาะสม
๓๐ เมษายน ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานควบคุม โรคติดต่อ	วันที่ ๓๐ เม.ย. ๒๕๖๔ เวลา ๙.๓๐ น. ผู้รับบริการที่มาตรวจ COVID บริเวณที่ทำ swab test ให้ความ คิดเห็นว่า ๑) ทำไมเอาคนปกติกับ คนกลุ่มเสี่ยงมาวันเดียวกัน ๒) นั่งรอ ติดกันมีความเสี่ยงต่อการ	วันที่ ๓๐ เม.ย. ๒๕๖๔ เวลา ๙.๓๐ น. ผู้รับบริการที่มาตรวจ COVID บริเวณที่ทำ swab test ให้ความ คิดเห็นว่า ๑) ทำไมเอาคนปกติกับ คนกลุ่มเสี่ยงมาวันเดียวกัน ๒) นั่งรอ ติดกันมีความเสี่ยงต่อการ	ปรับปรุงจุดตรวจ และแยกกลุ่ม เพื่อ swab

วันที่เกิด RM	เหตุการณ์	การรายงาน ผู้เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่ ได้รับ	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
				แพร่กระจายเชื้อหรือไม่ ๓) ขอบทาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับวิธีการ ไม่ ควรเอามาปะปนกัน	แพร่กระจายเชื้อหรือไม่ ๓) ขอบทาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับวิธีการ ไม่ ควรเอามาปะปนกัน	
๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและ นิติเวช	วันที่ ๒๖ มี.ค.๒๕๖๔ ผู้รับบริการ เป็นบุตรผู้ป่วย case stroke แจ้ง เรื่องร้องเรียนทาง facebook โรงพยาบาล ว่าได้รับการส่งตัว มารดา กลับมารักษาต่อที่ รพ.เวียง แก่น ระหว่างย้ายผู้ป่วยจากรถไป เตียงที่จุดส่งผู้ป่วย ไม่มี จนท.ช่วยยก ผู้ป่วย และ จนท.พูดไม่มีทางเสีย	วันที่ ๒๖ มี.ค.๒๕๖๔ ผู้รับบริการ เป็นบุตรผู้ป่วย case stroke แจ้ง เรื่องร้องเรียนทาง facebook โรงพยาบาล ว่าได้รับการส่งตัว มารดา กลับมารักษาต่อที่ รพ.เวียง แก่น ระหว่างย้ายผู้ป่วยจากรถไป เตียงที่จุดส่งผู้ป่วย ไม่มี จนท.ช่วยยก ผู้ป่วย และ จนท.พูดไม่มีทางเสีย	แจ้งหัวหน้างาน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน เน้นย้ำเรื่องการ สื่อสารที่เหมาะสม
๘ มีนาคม ๒๕๖๔	GPM๒๐๓:เกิดเรื่อง ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	ข้อร้องเรียน	งานผู้ป่วยใน	เคสห้องคลอด คนไข้สูทกิไฮ แพทย์ ให้ย้ายลง IPD หลังคลอด เพื่อแยก คนไข้ ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ คลอดเวรบาย วันจันทร์ที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔ เวดิกโทรศัพท์แจ้ง เจ้าหน้าที่ IPD ไม่รับเคส (แพทย์ เจ้าของไข้แจ้งญาติและคนไข้ไว้แล้ว ตั้งแต่รับใหม่ เวดเช้า) จนท. IPD บอกญาติที่ไปติดต่อกว่าไม่ทราบ	เคสห้องคลอด คนไข้สูทกิไฮ แพทย์ ให้ย้ายลง IPD หลังคลอด เพื่อแยก คนไข้ ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ คลอดเวรบาย วันจันทร์ที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔ เวดิกโทรศัพท์แจ้ง เจ้าหน้าที่ IPD ไม่รับเคส (แพทย์ เจ้าของไข้แจ้งญาติและคนไข้ไว้แล้ว ตั้งแต่รับใหม่ เวดเช้า) จนท. IPD บอกญาติที่ไปติดต่อกว่าไม่ทราบ	ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน