

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
 รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)			
	CPE๔๐๔: ผู้ป่วยไม่รอ ตรวจไม่พึง พอใจ ร้องเรียน	GPM๒๐๓:เกิด เรื่องร้องเรียน จากการบริการ ทางการแพทย์	GPM๒๐๔:เกิด เรื่องร้องเรียน ทั่วไปซึ่งไม่ เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	ผลรวมทั้งหมด
กลุ่มงานพยาบาล		๑		๑
งานพยาบาลผู้ป่วยใน		๑		๑
งานพัสดุ		๑		๑
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช		๑		๑
งานการเงินและบัญชี		๒		๒
งานรับข้อร้องเรียน			๒	๒
ผลรวมทั้งหมด		๖	๒	๘

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ๑๘.๐๐ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	งานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและ นิติเวช	-	ผู้รับบริการพาลูก มาขอตรวจ ATK เนื่องจากวิตกและกลัวว่าลูกจะติด เชื้อไวรัสโคโรน่า ๑๙ ในวันหยุดทำ การ ทางพยาบาลวิชาชีฟได้ทำการ อธิบายและให้เหตุผลที่ไม่สามารถ ทำการตรวจได้ และแนะนำให้เข้า รับบริการในวัน/เวลาทำการ ของวันถัดไป จึงเป็นเหตุทำให้ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจด้วยเหตุผลที่ ให้รอคอยในวันถัดไป	๑. แจ้งหัวหน้างานงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และนิติเวช และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในวันเกิดเหตุการณ์รับทราบ ๓. ร่วมกันทบทวนเหตุการณ์และวาง แนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ	ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ Messenger เพจ โรงพยาบาลเวียง แก่น
๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ๑๕.๐๗ น.	ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง ไม่เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	งานรับข้อ ร้องเรียน	-	มีสุนัขไม่ทราบเจ้าของได้เข้ามาพัก พิงในโรงพยาบาล และได้กักญาติ ของเจ้าหน้าที่บริเวณบ้านพัก	๑. ทำการสอบถามรายละเอียดจาก เจ้าหน้าที่และญาติที่ถูกสุนัขกัด พร้อม ให้คำแนะนำญาติเจ้าหน้าที่ในการเข้ารับ การรักษา ๒. ทำการประกาศข่าวสารเพื่อแจ้งเตือน แก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านในโรงพยาบาลผ่าน Group LINE โรงพยาบาลเวียงแก่น	รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอฟพลี เคชั่น LINE

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ ๐๘.๔๖ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	กลุ่มงาน พยาบาล	-	ผู้รับบริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ รับการรักษาที่ CI อำเภอเวียงแก่น ร้องขออาบน้ำร้อน และมุ้ง เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอต่อ ผู้รับบริการ	NEWS. เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ ๑. สอบถามรายละเอียดจากผู้ปฏิบัติงาน ณ CI อำเภอเวียงแก่น และสอบถาม รายละเอียดจากผู้รับบริการที่ร้องเรียน ๒. ประสานหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล แจ้งข่าวสารไปยังกลุ่ม LINE คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อ รับทราบและขอแนวทาง รวมถึง พิจารณาการขออนุมัติจัดซื้อ ๓. แจ้งหน้าที่พัสดุดำเนินการจัดซื้อ ๕. แจ้งผู้รับบริการที่ร้องเรียนเพื่อทำการ ส่งมอบอุปกรณ์ที่ทำการร้องขอ และ นำไปใช้งาน	ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ โพสต์หน้าเพจ โรงพยาบาลเวียง ผู้ใช้ Facebook
๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔ ๑๓.๐๘ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	- งานพยาบาล ผู้ป่วยใน	งานการเงิน และบัญชี	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลกับญาติ ผู้รับบริการไม่ชัดเจนในกรณียืม/ คืนถึงออกซิเจน ในรายนี้ ผู้รับบริการต้องทำการจัดซื้อเอง เนื่องจากเป็นผู้รับบริการที่ติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๑๙ แต่ทำการออก	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยใน งานการเงินและบัญชี และญาติผู้รับบริการ ๒. พุดคุยกับตัวแทนงานพยาบาลผู้ป่วย ในและงานการเงินและบัญชี รวมถึงผู้ ปฏิบัติงานในช่วงเวลาเหตุการณ์ดังกล่าว	- รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE - ญาติผู้รับบริการ ได้ชำระเป็นเงินสด ทางงานการเงิน

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ ๑๐.๓๑ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	งานพัสดุ	รพ.สต. ปาง ปอ	ใบเสร็จรับเงินในนามโรงพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ได้หักท้วงส่งผลต่อการจ่ายภาษีของ โรงพยาบาล	เพื่อวางแนวทางแก้ไขปัญหา และ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ๔. จัดทำแนวทางปฏิบัติการเยี่ยม/คืน อุปกรณ์เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๑๙ และนำไปปฏิบัติ	และบัญชีได้ศึกษา รายละเอียด เกี่ยวกับภาษีแล้ว ไม่ส่งผลต่อการเสีย ภาษีของ โรงพยาบาล
๑๔ มกราคม ๒๕๖๕ ๑๑.๐๓ น.	ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง ไม่เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	งานรับข้อ ร้องเรียน	-	เจ้าหน้าที่รพ.สต. ปางปอ ทำการ เขียนใบขอรถ เพื่อขอให้ส่งยาและ พัสดุทางการแพทย์ไปส่งยังรพ.สต. ปางปอ พร้อมกัน ทางเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ปางปอ ได้รับเฉพาะยา จึง ได้ทำการประสานเจ้าหน้าที่พัสดุ ผ่านทางโทรศัพท์มายังเจ้าหน้าที่ พัสดุ พบว่าขณะสื่อสารเจ้าหน้าที่ พัสดุแสดงถ้อยคำและพูดจาด้วย น้ำเสียงไม่สุภาพ	๑. ทำการสอบถามรายละเอียดไปยัง เจ้าหน้าที่ รพ.สต. ปางปอ และ เจ้าหน้าที่พัสดุ ๒. ประสานไปยังงานใกล้เคียง เพื่อ พูดคุยและวางแนวทางปฏิบัติร่วมกัน	รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอฟฟลิ เคชั่น LINE
				มีสัตว์เลี้ยงของเจ้าหน้าที่ภายใน โรงพยาบาล เป็นแมวสีเทาได้เข้า มายังห้องประชุมชั้น ๒ ของ โรงพยาบาล ขณะที่เจ้าหน้าที่	๑. ทำการสอบถามรายละเอียดจากผู้ แจ้ง ๒. ทำการประกาศข่าวสารเพื่อแจ้งเตือน แก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านในโรงพยาบาลผ่าน	รับแจ้งข้อมูลจาก จากช่องทางแอฟ ฟลิเคชั่น LINE

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑๘ มกราคม ๒๕๖๕ ๐๘.๓๐ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	งานการเงิน และบัญชี	งานพยาบาล ผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลกำลังประชุมผ่านระบบ zoom กับหน่วยงานภายนอก พบผู้รับบริการ ไปเจาะเลือดแล้ว กลับผิดห้อง ได้นำใบนำทางไปยัง ห้องเก็บเงิน จากนั้นเจ้าหน้าที่ ประจำห้องเก็บเงิน ได้พา ผู้รับบริการมาต่อว่าเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยนอก ณ หน้าห้อง ตรวจโรค ขณะพูดคุยมีผู้รับบริการ กำลังรอนั่งรอตรวจเป็นจำนวนมาก	Group LINE โรงพยาบาลเวียงแก่น NEWS. เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ ๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยนอก งานการเงินและ บัญชี และผู้รับบริการ ๒. ประสานไปยังงานใกล้เคียง เพื่อ พูดคุย ร่วมกันทบทวนเหตุการณ์และวาง แนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ	รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE
๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ ๑๑.๓๐ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	งานการเงิน และบัญชี	-	ญาติผู้รับบริการแจ้งว่า ผู้รับบริการ มีสิทธิ์เบิกได้กรมบัญชีกลาง และ ขณะเข้ารับบริการใช้สิทธิ์พรบ. ญาติได้ดำเนินการสอบถาม รายละเอียด ณ ห้องเก็บเงิน พบว่า ระหว่างให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานห้องเก็บเงิน ใช้ถ้อยคำที่ ไม่สุภาพ และจัดลำดับคิว ผู้รับบริการไว้เป็นลำดับท้ายสุด	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่ห้อง เก็บเงิน และญาติผู้รับบริการ ๒. ประสานไปยังงานใกล้เคียง เพื่อ พูดคุย ร่วมกันทบทวนเหตุการณ์และวาง แนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ	ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ Messenger เพจ โรงพยาบาลเวียง แก่น Facebook

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
				ปล่อยให้ญาติผู้รับบริการรอเป็น ระยะเวลานานเกิน ๓๐ นาที		