



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร.๐๐๓๒.๓๐๑/๘๒๕

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลเวียงแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

เนื่องจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน เสร็จสิ้นแล้ว

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ตามรายละเอียดที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและอนุญาตประกาศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

รศ. จันทร์ประสิทธิ์

(ทพญ.รจิต จันทร์ประสิทธิ์)

ประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายกิตติพัฒน์ ลาชโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

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 เชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ ในวันหยุดทำ การ ทางพยาบาลวิชาชีพได้ทำการ 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 และได้ก่อดูอาติ ของเจ้าหน้าที่บริเวณบ้านพัก	๑. ทำการสอบถามรายละเอียดจาก เจ้าหน้าที่และญาติที่ถูกสุนัขกัด พร้อม ให้คำแนะนำญาติเจ้าหน้าที่ในการเข้ารับ การรักษา ๒. ทำการประกาศข่าวสารเพื่อแจ้งเตือน แก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านในโรงพยาบาลผ่าน Group LINE โรงพยาบาลเวียงแก่น	รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชัน 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 ร้องขอคาต้มน้ำร้อน 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 ได้หักทวงส่งผลต่อการจ่ายภาษีของ โรงพยาบาล	เพื่อวางแผนทางแก้ไขปัญหา 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 พูดคุยและวางแผนทางปฏิบัติร่วมกัน	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		

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเวียงแก่น
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเวียงแก่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเวียงแก่น วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการและระบบในการป้องกันการรับสินบน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๒.) รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ๓.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ๓.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : http://wkhos.go.th/เผยแพร่ข้อมูล/ita-๒๕๖๕/ หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นางสาววรรตยา แก้วจินดา (นางสาววรรตยา แก้วจินดา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง นางสาววรรตยา แก้วจินดา (นางสาววรรตยา แก้วจินดา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นายกิตติภพ ยาวีเลียง (นายกิตติภพ ยาวีเลียง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร.๐๐๓๒.๓๐๑/๒๖๕๔

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลเวียงแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

เนื่องจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) เสร็จสิ้นแล้ว

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ตามรายละเอียดที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและอนุญาตประกาศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

ภ.จ. จ.ก.ก.ก.

(ทพญ.รจิต จันทรประสิทธิ์)

ประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายกิตติพัฒน์ ลาขโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
 รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)			
	CPE๔๐๔: ผู้ป่วยไม่รอ ตรวจไม่พึง พอใจ ร้องเรียน	GPM๒๐๓:เกิด เรื่องร้องเรียน จากการบริการ ทางการแพทย์	GPM๒๐๔:เกิด เรื่องร้องเรียน ทั่วไปซึ่งไม่ เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	ผลรวมทั้งหมด
กลุ่มงานพยาบาล				
งานพยาบาลผู้ป่วยใน				
งานพัสดุ				
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช		๑		๑
งานการเงินและบัญชี				
องค์กรแพทย์		๑		๑
งานรับข้อร้องเรียน			๑	๑
ผลรวมทั้งหมด		๒	๑	๓

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ๑๙.๓๖ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	องค์กรแพทย์	-งานพยาบาล ผู้ป่วยนอก	ผู้รับบริการติดตามลูกสาว เข้ารับ รักษาตัวที่ศูนย์โควิดชุมชนระดับ อำเภอ (Community Isolation : CI) ได้ยื่นความประสงค์ขอ ใบรับรองแพทย์ไว้หลังเสร็จสิ้นการ รักษา เมื่อได้รับใบรับรองแพทย์ แล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจหลังจาก นำใบรับรองแพทย์ยื่นเคลมบริษัท ประกันฯ ไม่ผ่านการอนุมัติตาม กระบวนการและมาตรการของทาง บริษัทประกันภัย (AIA)	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยนอก ผู้ปฏิบัติงาน ณ CI ผู้รับบริการและตัวแทนบริษัทประกันภัย ๒. ประสานไปยังงานใกล้เคียง เพื่อ พูดคุย ร่วมกันทบทวนเหตุการณ์และวาง แนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ	ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ Facebook ชื่อ ผู้ใช้งาน Mint Too
๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ ๐๙.๐๓ น.	ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง ไม่เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	งานรับข้อ ร้องเรียน	- งานการ พยาบาลผู้ คลอด - งานบริหาร ทั่วไป	ผู้รับบริการแจ้งความร้องทุกข์และ ลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีบุคคลภายนอก เบื้องต้น ได้มีพนักงานสอบสวนใน พื้นที่จากสถานีตำรวจภูธร อำเภอ เวียงแก่น ขอตรวจสอบและดู เหตุการณ์จากกล้องวงจรปิด พบว่า	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน การพยาบาลผู้คลอด และงานบริหาร ทั่วไป ๒. ประสานหัวหน้างานบริหารทั่วไป แจ้งข่าวสารไปยังกลุ่ม LINE คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อ รับทราบและขอแนวทาง รวมถึง	รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ๑๔.๔๓ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	งานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและ นิติเวช	-	กล้องวงจรปิดชำรุดและไม่สามารถ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลได้ ผู้ป่วย HN ๖๑๐๐๑๐๕๗๖ เดินขึ้น ไปบนชั้น ๒ เพื่อติดต่อขอร้องเรียน การให้บริการขณะเข้ารับการรักษา ที่ห้องฉุกเฉินด้วยอาการปวดท้อง และไม่พึงพอใจหลังได้รับหัตถการ ด้วยการฉีดยาที่บริเวณท่อนแขน ด้านในข้างขวา เกิดเป็นแผลและมี ลักษณะแดง เป็นหนอง บวม เล็กน้อย	พิจารณาการขออนุมัติจัดซื้อ ๓. แจงหน้าที่งานซ่อมบำรุงและงานพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อ ๔. พุดคุยกับตัวแทนพยาบาลงานการผู้ คลอด หัวหน้างานบริหารทั่วไป งานซ่อม บำรุง เพื่อวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหา และ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่ พยาบาลงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และผู้รับข้อร้องเรียน ๒. งานใกล้เคียงดำเนินการใกล้เคียง เบื้องต้น ๓. พุดคุยกับตัวแทนพยาบาลงาน อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช เพื่วางแผน ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด ปัญหาซ้ำ ๔. แจงหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและงาน อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวชเพื่อ ดำเนินการทบทวนและติดตามการรักษา ต่อไป	ผู้รับบริการ ร้องเรียนด้วยวาจา และคณะกรรมการ งานใกล้เคียงเป็น ผู้รับข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเวียงแก่น
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเวียงแก่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเวียงแก่น วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการและระบบในการป้องกันการรับสินบน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) ๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๒.) รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) ๓.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ๓.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : http://wkhos.go.th/เผยแพร่ข้อมูล/ita-๒๕๖๕/ หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นางสาววรรตยา แก้วจินดา (นางสาววรรตยา แก้วจินดา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง นางสาววรรตยา แก้วจินดา (นางสาววรรตยา แก้วจินดา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นายกิตติภพ ยาวีเลียง (นายกิตติภพ ยาวีเลียง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๑ กันยายน ๒๕๖๕	