

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)		
	GPM๒๐๓: เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	GPM๒๐๔: เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ผลรวมทั้งหมด
งานพยาบาลผู้ป่วยใน	๑		๑
องค์กรแพทย์	๒		๒
งานรับข้อร้องเรียน		๓	๓
ผลรวมทั้งหมด	๓	๓	๖

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ วันที่ทราบข่าว ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ๑๓.๑๗ น.	ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง ไม่เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	- งานรับข้อ ร้องเรียน	-	- ช่วงเวลาประมาณ ๒๑.๐๐ น. ประชาชนได้โพสต์ในเพจ เวียงแก่น ขายสะปะอย่าง โรงพยาบาลเวียง แก่นได้ใช้เครื่องเสียงดังรบกวน ผู้ป่วย	๑. ทางผู้ดูแลเพจเวียงแก่นขายสะปะ อย่าง ได้พูดคุยทบทวนเหตุการณ์และ สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทาง โรงพยาบาลเวียงแก่น ๒. ทางผู้ดูแลเพจเวียงแก่นขายสะปะ อย่างได้ชี้แจงผ่านเพจเวียงแก่นขายสะ ปะอย่างให้ประชาชนได้ทราบถึง ข้อเท็จจริงและเหตุการณ์ที่ทาง โรงพยาบาลเวียงแก่นได้ใช้เครื่องเสียง ของช่วงวันเวลาดังกล่าวว่ามีเหตุที่ต้องใช้ เพื่อภาระกิจใด ๓. พูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องทาง โรงพยาบาลเวียงแก่น เพื่อวางแผน ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์ซ้ำ	- ร้องเรียนผ่าน ช่องทางออนไลน์ เพจเวียงแก่นขาย สะปะอย่าง โดยใช้ เฟสบุ๊กส่วนตัว Account : ชุ่ม ดาวบ้านดอน

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ๑๐.๓๘ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	- องค์กร แพทย์	- งาน พยาบาล ผู้ป่วยใน - กลุ่มงาน พยาบาล	- ผู้รับบริการไปสลายนิ่วที่ โรงพยาบาลเชิงรายนีวที่ เคราะห์ แล้วอาการไม่ดีขึ้น ปวด ท้อง จึงมารับบริการที่โรงพยาบาล เวียงแก่น ได้รับการ admit หอ ผู้ป่วยใน แต่ไม่ได้รับการส่งตัวไป รักษาต่อ ผู้รับบริการร้องขอเพราะ มีอาการปวดมาก จึงให้ญาติส่งไป รักษาเองที่โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และได้รับการรักษาโดยการคืบนิ้ว ออก โคนเส้นเลือด ทำให้เลือดออก มากจนต้องตัดไต ญาติและ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการ ให้บริการของทั้ง ๓ โรงพยาบาล จึงได้ดำเนินการไปยื่นเรื่องร้องเรียน เพื่อขอรับเงินเยียวยาที่ ประกันสังคม	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยใน และผู้รับบริการ ๒. พูดคุยกับตัวแทนงานพยาบาลผู้ป่วย ใน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา เหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์ซ้ำ ๓. ดำเนินการยื่นเรื่องและติดตามการรับ เงินเยียวยาที่ประกันสังคม	- รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ๑๑.๓๗ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	- องค์กร แพทย์	- งาน พยาบาล ผู้ป่วยใน - กลุ่มงาน พยาบาล	- ผู้รับบริการชื่อนายเหลา จันทะ วงษ์ เข้ารับการรักษา ณ หอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเวียงแก่น เมื่อวันที่ ๑๗/๑๑/๒๕๖๖ และในวันที่ ๒๑/๑๑/๒๕๖๖ ได้รับการส่งตัวไป รับการรักษาต่อ ณ โรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์ จากนั้น ผู้รับบริการเสียชีวิตในวันต่อมา ในวันที่ ๓๐/๑๑/๒๕๖๖ มี นางสาว ชาศรียา จันทะวงษ์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญ การ พร้อมด้วยญาติ ร้องทุกข์แสดง ความไม่พึงพอใจที่ได้รับการรักษา ล่าช้า ไม่ทันเวลา โดยให้เหตุผลว่า หากได้รับการส่งตัวไปรักษาก่อน หน้านั้น ขณะที่ญาติได้ทำการร้อง ขออาจช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการ รักษาที่ดีกว่า และเร็วกว่า อาจไม่ ทำให้ถึงแก่ชีวิต หรืออาจยื้อเวลาไม่ ต้องจากไปเร็วแบบนี้	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยใน และญาติผู้รับบริการ ๒. พูดคุยกับตัวแทนงานพยาบาลผู้ป่วย ใน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา เหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์ซ้ำ ๓. วันที่ ๑๖/๐๑/๒๕๖๗ ทาง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น ร่วมกับคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้ประชุมปรึกษา หารือและทบทวนกรณีร้องทุกข์ดังกล่าว แล้วว่า ควรได้รับเงินเพื่อเป็นการปลอบ ขวัญกำลังใจแก่ นางสาว ชาศรียา จันทะ วงษ์ และญาติ เป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ต่อไป ทาง นางสาว ชาศรียา จันทะวงษ์ พร้อมด้วย ญาติเข้าใจถึงกรณีดังกล่าว ยินดีรับเงิน จำนวนนี้เพื่อเป็นสินน้ำใจและยุติเรื่อง ร้องทุกข์ด้วยเหตุผลอันดี	- รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชั่น LINE

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
<p>๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ๑๖.๓๔ น.</p>	<p>ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง ไม่เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์</p>	<p>- งานรับข้อ ร้องเรียน</p>	<p>-</p>	<p>- มีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้นำรถไปจอด ณ โรงรถข้างห้อง พนักงานขับรถ ในช่วงบ่าย จากนั้น หลังจากเลิกงาน เจ้าของรถยนต์ จะนำรถกลับไปจอดยังบริเวณ บ้านพักตนเอง พบว่า มีผู้ไม่หวังดี เขียนข้อความเป็นตัวอักษรใน กระดาษ A๔ นำไปแปะไว้บนตัว รถยนต์ของผู้ร้องทุกข์ในลักษณะ เชิงลบ</p>	<p>๑. ทางตัวแทนที่มีรับเรื่องเรียนได้เข้าไป พูดคุยรายละเอียดกับผู้ร้องทุกข์ (ในวัน ศุกร์ ที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.) ๒. ทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียง แก่นร่วมกับคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้ประชุมปรึกษา หารือและทบทวนกรณีร้องทุกข์ดังกล่าว แล้ว ได้จัดทำบันทึกข้อความให้ บตลงโทษทางวินัยตามสมควรแก่ผู้ก่อ เหตุ เป็นลายลักษณ์อักษรรวมถึงผู้ก่อ เหตุรับทราบและเซ็นลงลายมือรับทราบ โทษทางวินัย</p>	<p>- รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE</p>

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗ ๑๔.๒๕ น.	ร้องเรียนจากการ บริการทาง การแพทย์	- งานพยาบาล ผู้ป่วยใน	-	- ญาติผู้รับบริการแสดงความ คิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะผ่าน ทางเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแก่น อยากให้ปรับปรุงด้านการบริการ	๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน พยาบาลผู้ป่วยใน และญาติผู้รับบริการ ๒. พูดคุยกับตัวแทนงานพยาบาลผู้ป่วย ใน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา เหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์ซ้ำ	- รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเคชั่น LINE

วันที่เกิด (เวลา)	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ ได้รับ	ผู้เกี่ยวข้อง	สรุปประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ๑๑.๓๕ น.	ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง ไม่เกี่ยวกับการ บริการทาง การแพทย์	- งานรับข้อ ร้องเรียน	- คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล	- มีญาติผู้รับบริการเขียนข้อความ แสดงความคิดเห็นและให้ ข้อเสนอแนะ ปรับเปลี่ยน โครงสร้างให้ดีกว่าเดิม ประตุรัว ป้อมยามคับแคบ	๑. ทางตัวแทนที่มีรับเรื่องเรียนได้รับ เรื่องและนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เข้าวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลประจำเดือน ๒. ทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียง แก่นร่วมกับคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้ประชุมปรึกษา หารือและทบทวนกรณีดังกล่าวแล้ว ได้มี มติในที่ประชุมให้ดำเนินการจัดหา งบประมาณและเสนอเข้าแผนประมาณ เพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างต่อไป	- รับแจ้งข้อมูลจาก ช่องทางแอปพลิเค ชั่น LINE