บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน โทร. (๐๕๔)๗๙๗๑๑๑,๗๙๗๑๒๓

ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๕/ **วันที่** ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

ตามที่งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงกลาง ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ป่วยที่มารับบริการ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔- มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๒ เรื่อง โดยผู้ป่วยได้ร้องเรียน ณ จุดให้บริการผู้ป่วยนอก ๑ ราย ซึ่งผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรทำบัตรไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ อีก ๑ ราย ไม่พึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการผู้ป่วยของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเวชระเบียน มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ป่วย และขออภัยในการให้บริการล่าช้า รวมทั้งป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำโดยประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และได้ติดตามประเมินผลอุบัติการณ์ความเสี่ยง ไม่พบอุบัติการณ์ความเสี่ยงซ้ำอีก และได้มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบผลการปรับปรุงและแก้ไข ภายใน ๑๕ วันแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางฐิติมญชุ์ ปัญญานะ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง
- ทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ได้

(นายอภิชิต สถาวรวิวัฒน์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2565
รอบ 6 เดือน (วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565)
โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

1. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแก้ไข	
	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริตฯ
ตุลาคม 2564	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2564	-	-	-	-
ธันวาคม 2564	2	-	2	-
มกราคม 2565	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2565	-	-	-	-
มีนาคม 2565	-	-	-	-

2. ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคและการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของโรงพยาบาลเชียงกลาง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
1.	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการทำบัตรโรงพยาบาลเนื่องจากแจ้งเปลี่ยนชื่อใหม่แล้วแต่เวชระเบียนยังเป็นชื่อเดิม	เจ้าหน้าที่ทำบัตรไม่ระบุตัวผู้ป่วย (Identification) ขณะทำบัตร	1.รพ.ได้แก้เวชระเบียนเรื่องชื่อผู้ป่วยให้ถูกต้องและแจ้งผู้ป่วยทราบแล้ว 2.ประชุมเจ้าหน้าที่ที่ทำบัตรทั้งที่ปฏิบัติงานในและนอกเวลาราชการ เน้นการปฏิบัติตามแนวทางการระบุตัวผู้ป่วย ขณะที่ทำบัตร 3. ทบทวนและสื่อสารแนวทางการระบุตัวผู้ป่วยในการทำบัตร ให้ทราบทั่วถึง 4. เน้นการมีสมาธิระหว่างการปฏิบัติงาน 5.ติดตามประเมินอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนา
2.	ผู้ป่วยมีอาการปวดท้องมานอกเวลาราชการ และต้องรอเนื่องจากเจ้าหน้าที่ ER ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยอื่นอยู่ ไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้รอ	1.ผู้ป่วยไม่เข้าใจการจัดลำดับการเข้ารับบริการของเจ้าหน้าที่ ER 2.ปัญหาการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ป่วยญาติ 3. ขาดสื่อ/ป้ายแจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบถึงระยะเวลารอคอยการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแต่ละประเภท	1.ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการประเมินอาการของผู้ป่วย รวมทั้งการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแต่ละประเภทตามความรุนแรงของอาการ 2. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทบทวนเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารผู้ป่วยและญาติกรณีมีการช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยอื่นอยู่ 3.จัดทำป้ายแผ่นสติ๊กเกอร์เรื่องระยะเวลารอคอยสำหรับการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแต่ละประเภทหน้าห้องER