



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง อำเภอยางเชียงใหม่ จังหวัดน่าน โทร. (๐๕๔)๗๙๗๑๑๑,๗๙๗๑๒๓

ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๕/

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการ
ข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕
โดยจำแนกข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง โดยผู้ป่วยได้ร้องเรียน ณ จุดให้บริการ
ผู้ป่วยนอก ๑ ราย ซึ่งผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรทำบัตรไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการ
ให้บริการ อีก ๑ ราย ไม่พึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการผู้ป่วยของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง ได้มีแก้ไขปัญหากับเวชระเบียน มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ป่วย และขออภัยในการให้บริการ
ล่าช้า รวมทั้งป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำโดยประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
 และได้ติดตามประเมินผลอุบัติการณ์ความเสี่ยง ไม่พบอุบัติการณ์ความเสี่ยงซ้ำอีก

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผล ไม่พบอุบัติการณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางฐิติมณูษ์ ปัญญานะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

- ทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ได้

(นายอภิชาติ สถาวรวิวัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2565
รอบ 6 เดือน (วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565)
โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอยางตลาด 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 และการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของ โรงพยาบาลเชียงกลาง

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