



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดน่าน โทร. (๐๕๔) ๗๙๗๑๑๑, ๗๙๗๑๒๓  
ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๕/ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล  
เชียงใหม่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการ  
ข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕- ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕  
โดยจำแนกข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง ผู้ป่วยได้  
ร้องเรียน เรื่องได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ จำนวน ๑ ราย และญาติ  
ผู้ป่วยที่รับการส่งต่อกลับจากโรงพยาบาลน่าน ร้องเรียนขอรับการบริการที่จุดผู้ป่วยนอกนาน มีความล่าช้าในการ  
บริการ อีก ๑ ราย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการในการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙  
และกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่รับส่งต่อกลับของงานผู้ป่วยนอกและงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ป่วย ขออภัยในการให้บริการล่าช้า และได้ติดตามประเมินผลอุบัติการณ์ความเสี่ยง ไม่พบอุบัติการณ์  
ความเสี่ยงซ้ำอีก นอกจากนี้ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบผลการปรับปรุงและแก้ไข ภายใน ๑๕ วันแล้ว

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผล ไม่พบอุบัติการณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิตติมาญ์ ปัญญาณะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

- ทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ได้

(นายอภิชาติ สดาวรวิวัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2565

รอบ 6 เดือน (วันที่ เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565)

โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอยางตลาด จังหวัดน่าน

1. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน

| เดือน         | จำนวนเรื่องร้องเรียน |               | ดำเนินการแก้ไข |               |
|---------------|----------------------|---------------|----------------|---------------|
|               | เรื่องทั่วไป         | เรื่องทุจริตฯ | เรื่องทั่วไป   | เรื่องทุจริตฯ |
| เมษายน 2565   | 1                    | -             | 1              | -             |
| พฤษภาคม 2565  | -                    | -             | -              | -             |
| มิถุนายน 2565 | -                    | -             | -              | -             |
| กรกฎาคม 2565  | -                    | -             | -              | -             |
| สิงหาคม 2565  | 1                    | -             | 1              | -             |
|               |                      |               |                |               |

2. ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคและการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของ  
โรงพยาบาลเชียงกลาง

| ลำดับ | ข้อร้องเรียน                                                                                                                     | สาเหตุ                                                                           | การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | ผู้ป่วยมารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19ที่รพ.เชียงกลางแล้วได้รับวัคซีน 2 เข็มในครั้งเดียวกัน และมีอาการไม่พึงประสงค์ต่อเนื่องหลังฉีด | ไม่ได้ระบุตัวผู้ป่วยก่อนจะฉีดวัคซีนโควิด-19                                      | 1. ทบทวนและสื่อสารแนวทางฉีดวัคซีนและเน้นการระบุตัวผู้ป่วยก่อนฉีดวัคซีน ให้ทราบทั่วถึง<br>2. เน้นการมีสมาธิระหว่างการปฏิบัติงาน<br>3. ประสานงานและอำนวยความสะดวกการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากผู้ได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีน<br>4. ติดตามผลผู้ป่วย/ญาติที่ได้รับเงินช่วยเหลือจำนวน 10,000 บาท -ญาติพึงพอใจ<br>4. ติดตามประเมินอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนา |
| 2.    | ผู้ป่วยหายใจเหนื่อยรับส่งต่อกลับจากรพ.มายังรพ.เชียงกลาง นั่งรถเข็นรอรับบริการที่งานผู้ป่วยนอกนาน บริการล่าช้า                    | เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ป่วยแรกรับขาดการสื่อสารและส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยในช่วงต่อเวร | 1. ประชุม Peer review เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทบทวนการดูแลผู้ป่วยและแนวทางการสื่อสารผู้ป่วยและญาติกรณีรับผู้ป่วยที่ส่งต่อกลับมาถึงรพ.ในช่วงต่อเวร<br>2. สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนทราบ<br>3. แจ้งผลการปรับปรุงแก่ผู้รับบริการ/ญาติทราบ<br>4. ติดตามประเมินอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนา                                                         |