



11 ก.ค. 3.1

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอยางตลาด จังหวัดน่าน โทร. (๐๕๕) ๗๙๗๑๑๑, ๗๙๗๑๒๓
ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๕/

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลเชียงกลาง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

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

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่

๑.๑ ผู้ป่วยได้ร้องเรียน เรื่องได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ ที่โรงพยาบาล
เชียงกลาง จำนวน ๑ ราย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการในการฉีดวัคซีนโค
วิด-๑๙ และได้ดำเนินการประสานกับผู้ป่วยและญาติในการขอรับเงินช่วยเหลือในผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการฉีด
วัคซีน จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้รับอนุมัติเงินช่วยเหลือจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท ติดตามจาก
ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจการช่วยเหลือ

๑.๒ ญาติผู้ป่วยที่รับการส่งต่อกลับจากโรงพยาบาลน่าน ร้องเรียนรอรับบริการที่จุด
ผู้ป่วยนอกนาน มีความล่าช้าในการบริการ กระบวนการดูแลผู้ป่วยที่รับส่งต่อกลับของงานผู้ป่วยนอกและงาน
อุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ป่วย ขอภัยในการให้บริการล่าช้า และได้ติดตาม
ประเมินผลอุบัติการณ์ความเสี่ยง ไม่พบอุบัติการณ์ความเสี่ยงซ้ำอีก

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผล ไม่พบอุบัติการณ์
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางรติมญ์ ปัญญาณะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง
- ทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ได้



(นายอภิชาติ สถาวรวิวัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2565

รอบ 6 เดือน (วันที่ 1 เมษายน – 31 สิงหาคม 2565)

โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอลำปาง 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. เน้นการมีสมมติระหว่างการทำบัตร 5.ติดตามประเมินอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนา
2.	ผู้ป่วยมีอาการปวดท้องมานานกว่า 1 เดือน และต้องรอเนื่องจากเจ้าหน้าที่ ER ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยอื่นอยู่ ไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้รอ	1.ผู้ป่วยไม่เข้าใจการจัดลำดับการเข้ารับบริการของเจ้าหน้าที่ ER 2.ปัญหาการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ป่วยญาติ 3. ขาดสื่อ/ป้ายแจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบถึงระยะเวลาการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแต่ละประเภท	1.ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการประเมินอาการของผู้ป่วย รวมทั้งการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแต่ละประเภทตามความรุนแรงของอาการ 2. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทบทวนเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารผู้ป่วยและญาติกรณีมีการช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยอื่นอยู่ 3.จัดทำป้ายแผ่นสติ๊กเกอร์เรื่องระยะเวลาการคอยสำหรับการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแต่ละประเภทหน้าห้องER