



บันทึกข้อความ

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

ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๕/ ๓๓

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
เชียงใหม่กลาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖- มีนาคม ๒๕๖๗) โดยจำแนกข้อ
ร้องเรียน เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่
 - ข้อร้องเรียนด้านการจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลขณะอาการผู้ป่วยไม่ดีขึ้น
 - ข้อร้องเรียนผู้รับบริการที่ไม่สามารถโทรศัพท์เข้าโรงพยาบาลและไม่พึงพอใจการจัดคิว
การทำทันตกรรมของโรงพยาบาล
 - ข้อร้องเรียนผู้ป่วยไม่พึงพอใจการวินิจฉัยโรคคลาดเคลื่อน
 - ข้อร้องเรียนไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

ซึ่งข้อร้องเรียนทั้ง ๔ เรื่อง ได้มีการทบทวนเหตุการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและร่วมกันหา
แนวทางป้องกันแก้ไขปัญหา รายละเอียดตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่แนบเรียนมา
พร้อมนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผล ไม่พบอุบัติการณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

(นางฐิติมณูชัช ปัญญาณะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

- ทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ได้

(นายอภิชาติ สถาวรวิวัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง

สรุปผลการรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ 2567 วันที่ ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567

โรงพยาบาลเชียงใหม่ อําเภอเชียงใหม่ จังหวัดน่าน

1. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแก้ไข	
	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริตฯ
ตุลาคม 2566	2	-	2	-
พฤศจิกายน 2566	1	-	1	-
ธันวาคม 2566	-	-	-	-
มกราคม 2567	1	-	1	-
กุมภาพันธ์ 2567	-	-	-	-
มีนาคม 2567	-	-	-	-

2. ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคและการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
1.	ญาติผู้ป่วยร้องเรียน เรื่องการใช้สายดูดเสมหะ และการจำหน่ายผู้ป่วยติดเตียงกลับบ้าน ในระยะที่ยังมีแผลกดทับที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ	1.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารของญาติผู้ป่วย 2. ไม่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายการวางแผนจำหน่ายชัดเจน	ทบทวนเหตุการณ์ข้อร้องเรียน ของจนท.สหสาขาวิชาชีพใน รพ.เชียงใหม่ ซึ่งได้มีการปรับปรุง ดังนี้ 1. แนวทางการสื่อสารผู้ป่วยหรือญาติ 2. การกำหนดกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น COPD, Stroke, CKD , IMC ผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ติดตัวกลับบ้าน มีการวางแผนจำหน่ายโดย การวางแผนการฝึกซ้อมทักษะการดูแลของญาติ การหาแหล่งประโยชน์ในชุมชน การประสานทีมดูแลผู้ป่วยต่อเนืองที่บ้านในการประสานยืมอุปกรณ์การแพทย์ ตามความจำเป็น เช่น เครื่องผลิตออกซิเจน เตียงนอน ที่นอนลม เครื่องดูดเสมหะ ที่ศูนย์ยืมอุปกรณ์ของโรงพยาบาลและรพ.สต.ในพื้นที่ ที่เป็นแหล่งที่อยู่ของผู้ป่วย ร่วมกับครอบครัวในการเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่าย เช่น การจัดสิ่งแวดล้อมที่บ้าน
2.	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจเรื่องโทรศัพท์ของรพ.ที่ไม่สามารถโทรเข้าได้ และการบริการคิวของห้องฟัน	1.โทรศัพท์ชำรุดและสายเข้ามีเพียง 1 เบอร์ 2.การสื่อสารกับผู้รับบริการทัศนคติไม่ดีชัดเจน	1.ได้ซ่อมแซมโทรศัพท์ที่ชำรุดและปรับปรุงการตรวจสอบการใช้งานสม่ำเสมอ 2.รพ.เพิ่มเบอร์โทรศัพท์เข้า โดยปรับเบอร์ 054-797123 เบอร์ Fax เป็นโทรเข้าอีก1เบอร์ 3. งานIT สื่อสารใน website รพ.กับประชาชนว่ารพ.มี 2 เบอร์โทรศัพท์แล้ว 2. ฝ่ายทัศนคติของรพ.ได้ปรับระบบคิวในผู้

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
			มารับบริการทันตกรรมใหม่ เพื่อให้เข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น
3.	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการวินิจฉัยโรคกระดูกแขนหัก คลาดเคลื่อน	การวินิจฉัยคลาดเคลื่อนมีผลต่อการใช้มือทำกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดประชุมทำกิจกรรมทบทวนวิเคราะห์หาสาเหตุราก RCA 2. ปรับปรุงแนวทางการซักประวัติและประเมินอาการของผู้ป่วย 3. ประสานอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม.41 ของผู้รับบริการ กับ สปสช. ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาคำร้องของคณะกรรมการ สปสช. 4. นักกายภาพบำบัดเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำแนะนำในการทำกายภาพบำบัดที่บ้าน
4.	ผู้ป่วยมาด้วยเจ็บอกซ้ายไม่พึงพอใจในพฤติกรรมบริการของ จนท.รพ.	การสื่อสารของจนท.ไม่เหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ค้นหาข้อมูลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2. สอบถามข้อเท็จจริงผู้เกี่ยวข้อง 3. แจกเน้นย้ำการบริการที่ดีกับผู้ป่วย ญาติ 4. รพ. จัดอบรมการบริการที่ดีกับเจ้าหน้าที่ใน รพ. 5. ติดตามประเมินอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนา