

สรุปผลการรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ 2568 วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 31 สิงหาคม 2568
โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

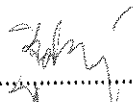
1. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแก้ไข	
	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริต	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริต
ตุลาคม 2567	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2567	-	-	-	-
ธันวาคม 2567	-	-	-	-
มกราคม 2568	1	-	1	-
กุมภาพันธ์ 2568	-	-	-	-
มีนาคม 2568	1	-	1	-
พฤษภาคม 2568	-	-	-	-
มิถุนายน 2568	1	-	1	-

2. ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคและการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของ
โรงพยาบาลเชียงกลาง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
1.	ญาติไม่พึงพอใจ รพ.ที่ จำหน่ายผู้ป่วยได้ 1 วัน แล้วเสียชีวิต และ พฤติกรรมการบริการของ บุคลากร รพ.ไม่เหมาะสม	1.ญาติผู้ป่วยผู้ร้องเรียน ซึ่ง อยู่ต่างจังหวัด ไม่ได้สื่อสาร โดยตรงกับบุคลากรของรพ. เกี่ยวกับกระบวนการดูแล ของรพ. 2. การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ของบุคลากร	1.. ทีมโกล์เกลีย รพ. ได้ประสานทำความเข้าใจใน ประเด็นที่ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ซึ่งได้ชี้แจงให้ ทราบถึงประวัติการเจ็บป่วย กระบวนการดูแล รักษา ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ อาการและ อาการแสดงของผู้ป่วยระหว่างการรักษา และก่อน จำหน่าย ซึ่งญาติผู้ป่วยเข้าใจ 2.ทีมดูแลผู้ป่วยรพ. ทบทวนเหตุการณ์ข้อร้องเรียน ของจนท.สหสาขาวิชาชีพใน รพ.เชียงกลาง 3. ปรับปรุงแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับ ผู้รับบริการของรพ. และเน้นการนำสู่การปฏิบัติ 4. ติดตามผลการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำ
2.	ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ พฤติกรรมการบริการของบุคลากร โรงพยาบาล โดยมีการสื่อสาร ใน social media	1. มีการสื่อสารที่ไม่ เหมาะสม 2. ไม่มีการกำหนดแนว ปฏิบัติการบริการที่ชัดเจน	1.ทบทวนเหตุการณ์ข้อร้องเรียน ของจนท.ที่ เกี่ยวข้อง 2.ทีมโกล์เกลีย ได้ไปเยี่ยมผู้ป่วยและญาติ เพื่อรับ ฟังข้อเท็จจริง และเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการ บริการ 3.ประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงแนว ปฏิบัติการบริการผู้ป่วย 4.ปรับปรุงแนวปฏิบัติการบริการผู้ป่วยของรพ. 5. สื่อสารแนวปฏิบัติการบริการผู้ป่วย 6. การติดตามการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ต่อเนื่อง
3	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการบริหาร ยาของบุคลากร รพ.มีผลต่อ การนอนรพ.นานขึ้น	บุคลากรไม่ปฏิบัติตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้	1. ทีมโกล์เกลีย ได้ไปเยี่ยมผู้ป่วยและญาติ เพื่อรับ ฟังข้อเท็จจริง และเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการ บริการ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
			2. ประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทบทวนเหตุการณ์ หาสาเหตุรากเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ป้องกันการเกิดเหตุการณ์นี้ซ้ำ 3. ประสานสหสาขาวิชาชีพปรับปรุงแนวปฏิบัติการบริหารยาแก่ผู้ป่วยในรพ. 4. สื่อสารแนวปฏิบัติการบริการผู้ป่วย 5. ติดตามการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ต่อเนื่อง


 ผู้รายงาน
 (นางฐิติมณูษ์ ปัญญาณะ)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ