MOIT 10_2.1, 2.2

สรุปผลการรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

๑. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแก้ไข	
	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริตฯ
ตุลาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	๒	-	๒	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-

๒. ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคและการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของโรงพยาบาลเชียงกลาง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
๑.	ญาติไม่พึงพอใจ รพ.ที่จำหน่ายผู้ป่วยได้ ๑ วันแล้วเสียชีวิต และพฤติกรรมการบริการของบุคลากร รพ.ไม่เหมาะสม	๑. ญาติผู้ป่วยผู้ร้องเรียน ซึ่งอยู่ต่างจังหวัด ไม่ได้สื่อสารโดยตรงกับบุคลากรของรพ. เกี่ยวกับกระบวนการดูแลของรพ. ๒. การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร	๑. ทีมไกล่เกลี่ย รพ. ได้ประสานทำความเข้าใจในประเด็นที่ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ซึ่งได้ชี้แจงให้ทราบถึงประวัติการเจ็บป่วย กระบวนการดูแลรักษา ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ อาการและอาการแสดงของผู้ป่วยระหว่างการรักษา และก่อนจำหน่าย ซึ่งญาติผู้ป่วยเข้าใจ ๒. ทีมดูแลผู้ป่วยรพ. ทบทวนเหตุการณ์ข้อร้องเรียน ของจนท.สหสาขาวิชาชีพใน รพ.เชียงกลาง ๓. ปรับปรุงแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการของรพ. และเน้นการนำสู่การปฏิบัติ ๔. ติดตามผลการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำ
๒.	ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาล โดยมีการสื่อสารใน social media	๑. มีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ๒. ไม่มีการกำหนดแนวปฏิบัติการบริการที่ชัดเจน	๑. ทบทวนเหตุการณ์ข้อร้องเรียน ของจนท.ที่เกี่ยวข้อง ๒. ทีมไกล่เกลี่ย ได้ไปเยี่ยมผู้ป่วยและญาติเพื่อรับฟังข้อเท็จจริง และเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการ ๓. ประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติการบริการผู้ป่วย ๔. ปรับปรุงแนวปฏิบัติการบริการผู้ป่วยของรพ. ๕. สื่อสารแนวปฏิบัติการบริการผู้ป่วย ๖. การติดตามการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติต่อเนื่อง