

สรุปผลการรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ 2567 วันที่ ตุลาคม 2566 – 31 สิงหาคม 2567
โรงพยาบาลเชียงใหม่ อําเภอเชียงใหม่ จังหวัดน่าน

1. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแก้ไข	
	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริต	เรื่องทั่วไป	เรื่องทุจริต
ตุลาคม 2566	2	-	2	-
พฤศจิกายน 2566	1	-	1	-
ธันวาคม 2566	-	-	-	-
มกราคม 2567	1	-	1	-
กุมภาพันธ์ 2567	-	-	-	-
มีนาคม 2567	-	-	-	-
เมษายน 2567	-	-	-	-
พฤษภาคม 2567	-	-	-	-
มิถุนายน 2567	1	-	1	-
กรกฎาคม 2567	-	-	-	-
สิงหาคม 2567	1	-	1	-

2. ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคและการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ ของ
โรงพยาบาลเชียงใหม่

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

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน
2.	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจเรื่องโทรศัพท์ของรพ.ที่ไม่สามารถโทรเข้าได้ และการบริการคิวของห้องฟัน	1.โทรศัพท์ชำรุดและสายเข้ามีเพียง 1 เบอร์ 2.การสื่อสารกับผู้รับบริการทันตกรรมไม่ชัดเจน	1.ได้ซ่อมแซมโทรศัพท์ที่ชำรุดและปรับปรุงการตรวจสอบการใช้งานสม่ำเสมอ 2.รพ.เพิ่มเบอร์โทรศัพท์เข้า โดยปรับเบอร์ 054-797123 เบอร์ Fax เป็นโทรเข้าอีก1เบอร์ 3. งานIT สื่อสารใน website รพ.กับประชาชนว่ารพ.มี 2 เบอร์โทรศัพท์แล้ว 2. ฝ่ายทันตกรรม ของรพ.ได้ปรับระบบคิวในผู้มารับบริการทันตกรรมใหม่ เพื่อให้เข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น
3.	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการวินิจฉัยโรคกระดูกแขนหัก คลาดเคลื่อน	การวินิจฉัยคลาดเคลื่อนมีผลต่อการใช้มือทำกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย	1.จัดประชุมทำกิจกรรมทบทวนวิเคราะห์หาสาเหตุราก RCA 2. ปรับปรุงแนวทางการซักประวัติและประเมินอาการของผู้ป่วย 3. ประสานอำนาจความสะดวกแก่ผู้ป่วยในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม.41ของผู้รับบริการ กับสปสข. ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาคำร้องของคณะกรรมการ สปสข. 4.นักรกายภาพบำบัดเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำแนะนำในการทำกายภาพบำบัดที่บ้าน
4.	ผู้ป่วย และญาติไม่พึงพอใจในพฤติกรรมบริการของจนท.รพ. จำนวน 2 ครั้ง	การสื่อสารของจนท.ไม่เหมาะสม	1.คืนข้อมูลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2.สอบถามข้อเท็จจริงผู้เกี่ยวข้อง 3. แจ้งเน้นย้ำการบริการที่ดีกับผู้ป่วย ญาติ 4. รพ.จัดอบรมการบริการที่ดีกับเจ้าหน้าที่ในรพ. 5. ติดตามประเมินอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนา
5	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจโรงพยาบาลไม่มีชุดตรวจใช้หัดใหญ่	โรงพยาบาลไม่ได้จัดซื้อไว้	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดซื้อแล้ว และได้กำหนดแนวทางการตรวจชุดใช้หัดใหญ่กับผู้ป่วย รวมทั้งการสื่อสารแนวทางการตรวจแก่สหสาขาวิชาชีพทราบ