



MOIT๑๑ข้อ๑

ไตรมาส 4

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเถิน กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง โทร.๐๕๔๒๙๒๐๑๖-๗

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓/๐๘

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (รอบ ๑๒ เดือน)

ปี ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน <http://thlp.moph.go.th>

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ตามที่ โรงพยาบาลเถินได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนเพื่อรับการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) โดยมีวิธีรายงานให้ผู้ร้องเรียนดังเอกสารแนบ นั้น

ดังนั้น จึงเรียนมาเพื่อทราบและขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเถิน <http://thlp.moph.go.th> ต่อไป

(นางปิยะพร วุฒิโกวิท)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

๑๖

(นายนวรรตน์ วนาพันธ์พรกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

## การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับ

### เรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ซึ่งจะต้องดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน

โดย

1. กรณีมีที่อยู่ติดต่อได้

- ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน

2. กรณีไม่มีที่อยู่ ติดต่อไม่ได้

- สรุปผลและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

- เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลเกิน

ให้ผู้รับผิดชอบทำรายงานสรุปผลให้ผู้บริหารรับทราบ

จำนวน 2 รอบ การประเมิน คือรอบ 6 เดือน

และ 12 เดือน โดยมี

1. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อม

ระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพจน์มิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลป ๐๐๓๒/

โรงพยาบาลเถิน

อ.เถิน จ.ลำปาง ๕๒๑๖๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลเถิน ที่ ลป ๐๐๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....

ตามที่โรงพยาบาลเถิน ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้  
ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ นั้น

โรงพยาบาลเถิน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม  
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า .....

..... ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๑๗ ต่อ ๒๔๐๐

โทรสาร ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(รพ.เถิน๓)

ที่ ลป ๐๐๓๒/

โรงพยาบาลเถิน

อ.เถิน จ.ลำปาง ๕๒๑๖๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลเถิน โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงพยาบาลเถิน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐๕๔-๒๕๒๐๑๖-๑๗ ต่อ ๒๔๐๐

โทรสาร ๐๕๔-๒๕๑๕๘๕

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(รพ.เถิน.๑)

ที่โรงพยาบาลเถิน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเถิน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(รพ.เถิน.๒)

ที่โรงพยาบาลเถิน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้จังหวัดลำปางพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา.....

เรียน

ท่านผู้มารับบริการโรงพยาบาลเถินทุกท่าน

ตอบข้อร้องเรียนและข้อเสนอข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนา  
โรงพยาบาลเถินของเรา ทางโรงพยาบาลได้นำข้อคิดเห็นท่านไปทบทวน  
และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังต่อไปนี้

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับบริการคลินิก OPD 5 พฤษภาคม 2565	ตั้งแต่ไปใช้บริการทางการแพทย์ครบถ้วน ยกเว้นบุคลากร OPD บางคนพูดจาไม่ค่อยไพเราะเท่าไรครับ	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/er	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการ ทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการ ทบทวน	พว.นริสา พว. อภิวัน
2	ร้องเรียนการบริการ ER 25-04-65 21.03น.	FVI.จนท.ซักประวัติไม่โอเคคะ ค่ะนี้ พยาบาล.เทรสไควด์ ตรวจวัดไข้ประวัติความดันโอเคข้างในโอเคคะ คุณหมอ เห็นอนทำงานให้ผ่านคืนนี้ไป เข้าใจว่าทำไมเจอ หา ซึ่งงมมาตรวจพุงนี้ ห่อหมกพุงคงจะหาเจอ เขาพูด แบบนี้โรงพยาบาลเถิน จ.ลำปาง ขอบนี้ก็ไ้ตรงนี้นะ ไม่ลบด้วย 25-04-65 21.03น. ปล.แล้วข้างในมีเสียงบน ทานในคนไข้ขอมมาเวลานี้ อันนี้แค่ได้ยินเขาพูดออกมา แล้วเคยถามบ้างไหม ถ้าไม่แน่ใจอะไรไม่ใ้ใครอยากมา หรือครับ ไปทุกครั้งโอเคหมดตั้งแต่ห้องบัตรยื่นห้อง จ่ายยา อันนี้ครั้งแรกที่เจอแบบนี้	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/er	sys	ผู้ช่วยกึ่งติดคอกพยาบาล ซักประวัติและผลแพ้ภัย ดูคอดตามปกติ ไม่เห็นก้าง แพทย์จึงadviceการรักษา และอาจจะต้องได้พบ หมอพื้น ปัญหาคือขอ ให้นั่งรอในไปรับยา เจ้าหน้าที่ได้พูดจาไม่ เหมาะสมและไม่สมควร ต่อผู้รับบริการ	ไม่ควรพูดคำพูดที่ไม่ เหมาะสม ต่อผู้รับบริการ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ให้ การตรวจรักษาตามปัญหา ของผู้ป่วยพร้อมให้ คำแนะนำ/อธิบายเรื่องการ ตรวจรักษาที่เป็นมิตร และ เข้าใจ	พว.นริสา พว.อภิวัน
3	ร้องเรียนการบริการห้องฉีดยา 19 มีนาคม 2565	พนักงานบริการห้องฉีดยาแย่มากขอปรับปรุงการบริการ ประชาชนให้ดีกว่านี้	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/er	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการ ทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการ ทบทวน	พว.นริสา พว.อภิวัน

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
4	ผู้รับบริการร้องเรียนการบริการห้อง ฉุกเฉิน 18-6-65	ลูกสาวเป็นหมอบที่ติด ปฏิเสธรับคนไข้มอบไม่มีหมอเวรในวันเสาร์อาทิตย์ เสียเวลา2วัน พยาบาลให้ยาแก้ไอมาปรึกษาอีกวันกลับไม่ไปโดยที่หมอบหนักมาก พยาบาลดอมได้กลับมอบกว่าวันเดียวมันไม่หาย แม่เลยตัดสินใจไปคลินิก ไปถึงที่คลินิกหมอบมอบของหมอบขึ้นเยอะมาก อายากบอกว่ารักษาดูอาการเด็กก่อนที่จะปฏิเสธการรักษาบ้าง	e	pha	/er	sys	การสื่อสารการให้ข้อมูลผู้รับบริการไม่ชัดเจนและเข้าใจไม่ตรงกัน (มอก วันหยุด ไม่มีหมอเด็ก) ได้ติดตามอาการแต่ไม่ได้จ่ายยาแก้หมอบตามที่ขอ เพราะฟังปอดปกติ	1.กรณีRevisitให้พบแพทย์ทุกวัน 2.ให้ทำการตรวจรักษาตามสภาพปัญหาของผู้ป่วยและให้คำแนะนำอธิบายการตรวจรักษาที่ได้ทำแก่ผู้ป่วยและญาติให้ครบถ้วนและเข้าใจ รวมถึงการที่ได้รับยาที่ใช้ การสังเกตอาการผิดปกติที่ต้องเฝ้าระวัง ก่อนการให้บริการและขณะให้บริการ คนไข้ทุกครั้งต้องใส่หน้ากากตลอด	พว.นริสา พว.อภิวัน
5	ร้องเรียนการบริการของพยาบาลER	การพูดจาการให้บริการคือความมาส่งพอดตอนตี4กว่า พยาบาลคงเหนื่อยกับคนไข้ที่มารับบริการมาก เลยมีแอมมอน คือเข้าใจอารมณ์นะ แต่ต้องการให้มีความเป็นผู้ให้บริการที่ดีพูดจาหน้าไม่รับแขก (ณ เวลานั้นพยาบาลไม่ได้ใส่หน้ากากอนามัย) เลยเห็นสีหน้าชัดเจน ผมอยากถามว่าการพูดจาใส่คนมารับบริการดีไม่ได้เลยยังเป็นคนแก่เขาไม่รู้เรื่องอะไร คุณควรใช้ความปรึกษา พูดหรืออะไรที่แสดงออกมาให้เห็นว่าเต็มใจดูแลรักษา ที่โรงพยาบาลเราไม่ต้องทำอะไรเลยในกรณีห้องฉุกเฉินทางโรงพยาบาลส่งมาบ้างเขาจัดการเองหมด แต่ที่โรงพยาบาลต้องให้ญาติคนไข้เข้าไปช่วยเป็นบางครั้ง คือผมมันไม่ใจการให้บริการครับ สรุป 1เรื่องพูดจาทางการกระทำ 2 ในกรณีที่ให้ญาติเข้าไปช่วยในเรื่องนี้ผมไม่รู้ว่าจะต้องช่วยแบบไหน ทำไม่พยาบาลไม่ทำเองให้มันเสร็จจะได้รีบการรักษาคืนต่อไป	a	pha	/er	sys	ขาดความพร้อมในการให้บริการ(ไม่ได้ใส่mask) และแสดงท่าทางคำพูดที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ขาดการให้คำอธิบายและคำแนะนำแก่ญาติในการให้ญาติร่วมทำในบางกิจกรรมเพื่อให้ญาติสามารถปฏิบัติได้เป็นเมื่ออยู่บ้าน	ก่อนที่คนไข้จะเข้ามาใช้บริการ ระหว่างญาติยืนทำบัตร ให้พามาประสานแจ้งกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในห้องก่อนทุกครั้ง ให้การบริการด้วยความ เป็นมิตรทั้งกิริยาท่าทางและคำพูด กำหนดกิจกรรมที่จะให้ญาติช่วยทำหรือเจ้าหน้าที่ทำการฝึกกิจกรรมที่ต้องให้ญาติช่วยให้คำอธิบาย แนะนำแบบอกเหตุผลอย่างชัดเจนและที่จากรณาญาติมีความเหมาะสมหรือสามารถร่วมช่วยทำได้หรือไม่	พว.นริสา พว.อภิวัน



ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งทีมผู้นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
6	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับบริการ OPD 31 ธันวาคม 2564	การบริหารเวลา คนที่สามารถรับคิวเยอะ และการดำเนินการจำนวนมาก การจัดที่นั่งรอ "ไม่สะดวก" ไม่สบาย แอลดีด อาจทำให้มีการแพร่เชื้อ พนักงานพูดจาไม่ดี ควรปรับปรุงค่ะ	a	HP กลุ่มงาน เวชฯ	/opd sys		รากเง้าของปัญหาคือ ในรวันั้นแพทย์แพทย์ไม่เพียงพอ ลา ไม่ประชุม ผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงเกิดความไม่พึงพอใจในบริการขึ้น	1. หากแพทย์ไม่เพียงพอ แจ้งองค์กรแพทย์ ให้แพทย์ที่เป็น Staff มาช่วยตรวจ 2. โรคที่อยู่ในขอบข่ายของพยาบาลเวชปฏิบัติให้พยาบาลช่วยตรวจ 3. พัฒนาการขมบการนัด	พว.พัชรี นพทร พว.อภิวัน
7	เสนอแนะการใช้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง	- อยากให้โรงพยาบาลเปิดรับข้อมูลการเจาะเลือด เช่น การตรวจน้ำตาลในเลือด จากคลินิก/สถานพยาบาลอื่น ๆ ได้ หากระดับน้ำตาลไม่สูงมากสมควรข้ามขั้นตอนการพบแพทย์ "ไม่รับยาได้เลย - อยากให้โรงพยาบาลมีระบบกระจายยาไปตามร้านขายยาเพื่อลดความแออัดภายในโรงพยาบาล	a	pha	/opd sys		มีจุดบ่งคลินิกโรคเรื้อรัง ได้พัฒนาระบบบริการ แล้วผู้รับบริการสามารถนำผลตรวจน้ำตาลในเลือดที่ตรวจเองที่บ้าน หรือผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการจากเอกชนมาแสดง ได้แล้ว และหากผลน้ำตาลในเลือดอยู่ในระดับที่ควบคุม ได้ดี ผู้รับบริการไม่ต้องรอพบแพทย์พยาบาลเวชปฏิบัติสามารถส่งจากยาเดิม ให้ได้เลยเพื่อลดระยะเวลาเข้ารับบริการ ส่วนการให้ผู้ป่วยไปรับยาที่ร้านขายยาเป็นโอกาสพัฒนาในอนาคต เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับงานเภสัชฯ	มีการประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการทราบว่าความต้องการของเขาคือแสดงมานั้น เป็นสิ่งที่ทางคลินิกโรคเรื้อรัง ได้ดำเนินการพัฒนาระบบไปแล้ว ยกเว้นเรื่องการให้ไปรับยาที่ร้านขายยาซึ่งต้องเชื่อมโยงกับฝ่ายเภสัชกรรม เป็นโอกาสพัฒนาต่อไป	พว.พัชรี นพทร พว. อภิวัน

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
8	ร้องเรียนรอมแพทย์เริ่มตรวจล่าช้าช่วง บ่าย	ผู้รับบริการมาจากหน่วยงานรัฐ มากขึ้นขอใบรับรอง แพทย์ก่อนเที่ยงต้องรอถึง 2 ชั่วโมงกว่าแพทย์จะเริ่ม ตรวจบ้างสองโมงกว่าทำให้กลับไม่ทัน และ ต้องทำงาน	c	pha	/opd sys		จากการทบทวนพบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการOPD ทั่วไป มีเป็นจำนวนมาก และถูกจัดให้รับบริการต่อ ในภาคบ่ายจำนวนมากหนึ่ง อย่างหนึ่งปกติ เนื่องจาก ผู้รับบริการรายนี้มาส่ง visit ตอนเที่ยงซึ่งเป็น ช่วงที่ทำการให้บริการ คิวของผู้ป่วยรายนี้จึงต้อง Run ต่อจากคิวของ ผู้ป่วยที่ถูกจัดไปภาคบ่าย และผู้ป่วยที่มาขอ ใบรับรองแพทย์ไม่ จัดเป็นผู้ป่วยกลุ่มพิเศษที่ สามารถให้เข้ารับบริการ ก่อน จึงทำให้ระยะเวลา รอคอยของผู้ป่วยรายนี้ นานเกินความไม่พึงพอใจ ในบริการ	1.มีการประชาสัมพันธ์ให้ ทราบถึงว่า ผู้ป่วยกลุ่ม ใดบ้างที่เขาเงื่อนไขให้ ลัดคิวเข้าตรวจก่อน 2. มี การประชาสัมพันธ์ ให้ทราบ เชิงกว้างว่า ในกลุ่ม ผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มป่วย ที่มารับบริการโรค เป็นการเข้า รับบริการ เช่น ขอใบรับรอง แพทย์ ของเอกสารรับรอง ความพิการ เป็นต้น แนะนำ ให้มาลงทะเบียนเข้ารับ บริการในเวลา 13.00-15.00 น. ผ่านทาง FB, Web site ของโรงพยาบาล 3. จะมี การพัฒนาระบบการจองคิว เข้ารับบริการ แบบ online และมีระบบปิดบริการเมื่อ จำนวนผู้เข้ารับบริการเต็ม จำนวนที่กำหนดแล้ว	พว.พัชร นพร พว.อภิ วัน นพ.สาธิต นพ.สืบ สกล
10	ร้องเรียนการรอรับบริการผู้ป่วยนอก 1-7-65	1. วันนี้ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลตั้งแต่ 11.50 น. และได้รับ คิวตรวจรอบบ่าย ผู้ป่วยจึงรอแพทย์ออกตรวจ รู้สึกไม่ พอใจต่อช่วงเวลาแพทย์เข้ามาตรวจ ในรอบบ่าย เนื่องจากรอคือนาน ผู้ป่วยระบุว่าเห็นแพทย์มา ตั้งแต่เวลาประมาณ 13.30 น. แต่กว่าจะได้เข้าตรวจจริง เวลาเกือบ 14.30 น. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลา เนื่องจากรู้สึกกว่าแพทย์ไม่สนใจที่จะตรวจผู้ป่วย 2. เนื่องจากเคยมาโรงพยาบาลหลายครั้งพบว่ามีการ ช่วงเวลาที่บุคลากรที่จุดซักประวัติมีอาการร้อน พูดจา กับคนไข้ไม่ได้ ผู้ป่วยเข้าใจว่าบริการมีจำนวนมาก แต่ ถ้าปรับปรุงตรงนี้ได้จะดีมาก	c	ผู้รับบริ การ/pha	/opd sys		จากการทบทวนพบว่า 1. แพทย์ออกตรวจช้า 2. ขาดการประชาสัมพันธ์ เป็นระยะๆ ว่าหาก ผู้รับบริการมีเป็นจำนวน มาก จะมีผู้รับบริ การบางส่วนถูกจัดเป็นภาค บ่าย 3.พยาบาลใช้คำพูด ที่ไม่เหมาะสม เมื่อผู้ป่วย มาเข้ารับบริการเวลา 11.50 น.	1.ปรับเวลาการขึ้น ปฏิบัติงานของแพทย์ OPD ให้เป็นไปตาม มาตรฐานสากล ซึ่งอยู่ ระหว่างรอเข้าที่ประชุม องค์กรแพทย์และ กรรมการบริหาร โรงพยาบาลแล้ว 2.เพิ่มรอบ การประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้ป่วยทราบถึงสถานะ บริการว่ามีผู้รับบริการ	พว.พัชร นพร นพ. สาธิต นพ.สืบ สกล

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งทีม	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
11	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยนอก น.ย.65	1. อียากให้เพิ่มเก้าอี้จุดรอพบแพทย์ เนื่องจากในช่วงเช้ามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้แออัดไม่มีที่นั่ง 2. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์ตรวจในช่วงเช้าค่อนข้างนานกว่าผู้ช่วยมาตั้งแต่ 7 โมง แต่กว่าจะได้ตรวจจริง 9 โมง ในส่วนการให้บริการอื่นค่อนข้างดี มีการพูดแนะนำใส่ใจใจง่าย แพทย์อธิบายอาการของโรคให้เข้าใจเป็นอย่างดี	a	pha	/opd sys	sys	เป็นไปตามมาตรการการเว้นระยะห่างซึ่งยังมีความจำเป็นอยู่	1. จัดเก้าอี้นั่งรอตรวจเพิ่มให้อยู่ที่ทางเชื่อมตึกด้านตะวันออกของอาคารพร้อมติดตั้งจอและลำโพงในการเรียกคิวไว้ ณ จุดดังกล่าวด้วย 2. ประมวลสัมพันธให้ผู้ที่ได้คิวเกิน คิวที่ 50 ให้ไปนั่งรอตรวจในบริเวณที่แจ้งไปโดยเร็วซึ่งมี	พว.พัชรีนทร์ พว.อภิรักษ์
12	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยนอก	ระยะเวลาในการตรวจค่อนข้างนาน มาโรงพยาบาลตั้งแต่ 8.00 น. แต่เพิ่งได้เข้าตรวจตอน 11.00น. เข้าใจว่าแพทย์ต้องตรวจตามคิว แต่ยังคงรู้สึกว้าวรอจนเกินไป	a	pha	/opd sys	sys	ระยะเวลาออกออยที่เกิดขึ้นเป็นช่วงเวลารอพบแพทย์	ประสานองค์กรแพทย์ปรับระบบการขึ้นคิวปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลามาตรฐานของโรงพยาบาล	พว.พัชรีนทร์ พว.อภิรักษ์
13	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทางเข้าออกตึก 6ชั้น	อียากให้เปิดทางขึ้นลงบันไดตรงหน้าห้องยา เพื่อความสะดวก เนื่องจากขณะนี้ไม่มีการรัดไซ้ก่อนเข้าตึกแล้วญาติเข้าประตูข้าง รพ และจอดรถแล้วนั้น แต่ต้องเดินอ้อมตึกไปเข้าอีกด้าน	a	pha	/opd ic	ic	การปิดทางขึ้นลงตึกกีดกันเข้าห้องจ่ายยาเป็นเกิดจากมาตรการเพื่อคัดกรองโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส-19ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันจะยกเลิกการวัดอุณหภูมิร่างกายแล้ว แต่ยังมีเหตุผลอื่นอีก เช่น ป้องกันการสัมผัสลงชั้น-ลงของมีจลาชีพ ที่อาจแฝงตัวมาเป็นผู้รับบริการ ,ญาติที่แอมเข้าเยี่ยม ผู้ป่วยนอกเวลาที่กำหนด ,และเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อยพนักงานส่งของDeliveryที่มีอยู่มากมาย ไม่ได้รับพิเศษผิดเพื่อป้องกันการป้องกันและควบคุมโรคเพื่อความปลอดภัย	1. หากเป็นเสียงเรียกร้องจากผู้รับบริการ ควรนำเข้าสู่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเป็นผู้ตัดสินใจ 2. มีการวางแผนร่วมกับสิ่งอื่นที่ไม่ใช่ประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นให้รัดกุมก่อนจะมีการสั่งเปิด	พว.พัชรีนทร์ พว.นลินรัตน์

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งทีมผู้นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
14	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์การดูแลรักษาที่ให้บริการ	ควรจะมีการประชาสัมพันธ์แจ้งการชี้แจงการชี้แนะข้อดีของรพ. เก็บและแผนการขยายโครงการของรพ. ว่าต่อไปจะมีอะไรรองรับที่ดีกว่านี้และมีแพทย์เฉพาะทางมาประจำไหม	a	pr	/opd	pct	จากการทบทวนโรงพยาบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์ในประเด็นดังกล่าวจริง	ทีมงานประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจริมขอบของโรงพยาบาลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและภาพโรงพยาบาลในในอนาคตในweb site ,FB ของโรงพยาบาล	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต
15	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเรื่อง การบริการนัดหมายฝากตัด	มีคนไข้มีนัดหมายไปรอ 8.00-10.00 น. หมอยังไม่มา คนไข้รำยอื่นกั้มัน แต่ก็ต้องรอเพราะหมอเป็นคนตัดสินใจจะตรวจหรือจะฝากตัดมีความรู้ความรับผิดชอบหมอน้อยนะหมอ หากกั้ไข้ไข้ขอให้เป็นการถาวรไม่ใช่แค่ครั้งคราวความสนใจอยากได้ถาวร	d	pr	/opd	sys	คล้ายแพทย์ผิด case ในห้องฝากตัด จึงออกตรวจที่ OPD คัดลยกรมเข้า เนื่องจากมีคล้ายแพทย์เพียง 1 คน	1.OPD คัดลยกรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบเป็นระยะๆ ว่า คลยแพทย์มีเพียง 1 คน และจะออกจะห้องฝากตัดมาในเวลาใด 2.การนัดหมายผู้ช่วยมาพบคล้ายแพทย์ควร check ว่าในวันนั้นๆ แพทย์จากเสร็จจาก OR เวลาประมาณเท่าใด เพื่อให้ผู้ป่วยต้องรอนาน	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการ ห้องตรวจการแพทย์ 17/8/22	พญ.วิเศษลักษณ์ ใช้เวลาปรึกษาคนไข้เคส ใช้เวลา 25-35 นาที ทำให้เกิดความล่าช้ามากจนเกินไป ควร แยกประเภทคนไข้ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการกับคนไข้ทั่วไป ออกคนละวัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน ของแพทย์และคนไข้ และควรมีเวลาจำกัดคนไข้คนต่อ เวลาก่อนที่ ขอมคนเคส	a	pha	/opd pct	- แพทย์ให้คำแนะมา ละเอียด ชัดประเด็นเพิ่ม - เคสจัดเวรใช้เวลานาน- แพทย์ออกตรวจคนเดียว-	-วันที่แพทย์ออกตรวจคน เดียว แจ้งผู้ช่วยก่อน ส่ง เคสที่รอไม่ได้ ไปตรวจกับ GP -เคสจัดเวร/พัฒนาการ เคสใหม่ จัดทำแนวทางการ ร่วมกับแผนกจิตเวชและนัก กิจกรรมบำบัด เพื่อลด ความแออัด-ให้พยาบาล หน้าห้อง ชักประวัติโดย ละเอียด	พว.พัชรี นพ.นพ. นพ.สาธิต	
17	ขอคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับ การบริการผู้ป่วยนอก	ข้ามมาบริการตรวจปรับปรุง 19/8/22	a	pha	/opd sys	จากการเก็บข้อมูล ระยะเวลารอคอยล่าสุด 15/08/65 ข้อมูลเป็นไป ตามเป้าหมายคือไม่เกิน 90 นาที ผลงาน= 76.35 นาที * ตามเหตุการณ์ไม่ ระบุว่าเป็น OPD ไດ?	1.จัดพยาบาลเวรขึ้น 07.30 น.เพื่อให้บริการชักรประวัติ. ในผู้ช่วยกลุ่มที่มาแต่เช้า 2. องค์กรแพทย์เน้นย้ำแพทย์ ออกตรวจตามเวลา มาตรฐานสากล 3.มีระบบ นัดแบบเหมาจ่ายเวลา และ ภาคเข้าภาคปลาย	พว.พัชรี นพ. พว.อภิวัน	
18	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์การดูแลรักษาที่ ให้บริการ	ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขีด ความสามารถในการรักษาพยาบาลของรพ.ให้ทราบว่ามี อย่างไรบ้าง เท่าที่ทราบคนส่วนใหญ่ยังไม่ใช้บริการที่ อื่นๆ เพราะเขาไม่ทราบว่ารพ.เกินมีบริการอะไรบ้าง ซึ่ง ได้มีการบริการแล้วประทับใจมากแล้วจะบอกต่อ ขอขอบคุณทุกแผนกที่ให้บริการอย่างดี รวดเร็วสะดวก ทุกขั้นตอน	a	pr	/opd pct	รพ.มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการผ่าน ทางเพจ และเว็บไซต์ เช่น การตรวจสอบสุขภาพ การนัด วัคซีนโควิด เป็นต้น	ทีมประชาสัมพันธ์มีการ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เรื่องการบริหารของ โรงพยาบาลเดิน มีการ อัพเดทข้อมูล การบริการ ต่างๆการเปลี่ยนแปลง ต่างๆผ่านทางเว็บไซต์ และ เพจ FB ของทาง โรงพยาบาลเป็นระยะๆ	พว.พัชรี นพ. นพ.สาธิต	

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
19	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การบริการห้องบัตร	แจ้ง บริการแม่ คำพูดแย	a	pr	/car d	ser	เกิดจากการใช้เสียงที่ตั้ง ทำให้เกิดการสื่อสารที่ ผิดพลาด	เน้นย้ำเรื่องระวังการใช้เสียง การอธิบาย การพูดคุย เชิงถ้อยคำ ผู้มารับบริการ เนื่องด้วยภายในห้องบัตร มีลักษณะเสียงที่สื่อสาร ออกไปอาจจะมา ทำให้ ต้องมีการตะเบงเสียง อาจ ทำให้ผู้ใช้บริการอึดอัด	นวก. นนธ ภพ พว.อภิรักษ์
9	สะท้อนข้อมูลการบริการของหอผู้ป่วยในรวมชั้น3	บนหอผู้ป่วยชั้น3ค่อนข้างแออัด เดียงชิดกันเกินไปเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเกาะคา มีเสียง/แสงรบกวนผู้ป่วยทำให้ไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ อยากให้มีการปิดไฟตอนกลางคืนให้เปิดเฉพาะเตียงที่แพทย์/พยาบาลมาทำการตรวจ	a	pha	/war d3	sys	ควรมีการให้คำแนะนำ ญาติและผู้ป่วยขณะมา นอนโรงพยาบาลเรื่อง สิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์ สถานที่ในหอผู้ป่วยว่ามี เรื่องอะ"ไรบ้างและความ จำเป็นเปิดไฟตอน กลางคืนในการดูแล ผู้ป่วยแต่ละเตียง เนื่องจากในแต่ละสัปดาห์ ผู้ป่วยรายประเภทไม่ เหมือนกันทั้งหมด ไม่หนักในสัปดาห์เดียวกัน ผู้ป่วยที่stableแล้วจะปิด ไฟให้ในแต่สัปดาห์และมี การรับใหม่เวลาไม่ เท่ากันแต่ถ้าหากจำเป็น มากจะขออนุญาตผู้ป่วย ทุกครั้ง	1.มีการประชาสัมพันธ์ระบบ การดูแลผู้ป่วยทุกรายใน การนอนโรงพยาบาลและ สิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย2.มี การให้คำแนะนำผู้ป่วยและ ญาติทุกครั้งในขณะมานอน โรงพยาบาลเรื่องสถานที่ และสิ่งแวดล้อมต่างๆ3.มี ป้ายติดบอกไว้แจ้งให้ทราบ ตามเสาต่างๆในหอผู้ป่วย4. มีการขออนุญาตผู้ป่วยและ ญาติหากมีความจำเป็นใน การปฏิบัติทางการพยาบาล.	พว. นริสา พว. อภิรักษ์

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
20	ร้องเรียนการบริการรวม 12 มีนาคม 2565	ขอคอมเพลทหมอจำไม่ใช่หมอดีก็ได้เป็นหมอหัวไม่ ขอนำไปปรับปรุงการรักษาและรับมือในช่วงวันหยุดยาว นี้โดยเร็วแล้วจ้า มารักษาในการต่อของพยามบาลชั้น3 คนไข้"ไอเยอะมาก" ไม่ขอยาแก้ไอพยามบาลดอมมัน"ไม่มี ยารักษาแล้ว" คำพูดแบบนี้หรือคะคุณพยาบาล แล้วแบบนี้ จะเอาคนไข้มารักษาทำไมพูดแบบนี้มันดูไม่น่ารัก ต้องรักษาเป็นขั้นเป็นตอน แต่การพูดแบบนี้กับคนไข้ เลยนะคราหลายครั้งแล้วที่เจอกับคำพูดแบบนี้ แก้ไข หน่อยเถอะคุณพยาบาลของประชาชน พยามบาลชื่อหนึ่ง นณใจด้วยครับ	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/war d3	sys	การสื่อสารระหว่าง พยามบาลและญาติผู้ป่วย	พยามบาลเวรที่ดูแลได้ ชี้แจงญาติผู้ป่วยตาม ขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตาม ขั้นตอน และรายงานแพทย์ ผู้ดูแลผู้ป่วยแล้ว	พว.วณิดา พว.อภิวัน
21	ร้องเรียนการบริการรวม 7 มีนาคม 2565	โทรสอบถามอาการของผู้ป่วยใน 1 วันโทรได้กี่ครั้งคะ เราจะ"ได้ทำตามกฎของรพ.สอบถามมาเพื่อจะได้ทำตาม กฎเพราะเราไม่ทราบหัวข้อพยามบาลท่านนั้นจะเข้าใจ ด้วยสถานการณ์แบบนี้พอโทรสอบถามก็มาทำหน้าเสียง "ไม่พอใจ" เราจะ"ได้ทำตาม"ที่ทางรพ. กำหนดคะ	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/war d3	sys	การสื่อสารระหว่าง พยามบาลและญาติผู้ป่วย	สื่อสารให้พยามบาล ผู้รับผิดชอบผู้ป่วยรับ โทรศัพท์ญาติที่มา สอบถามอาการผู้ป่วย กรณี ที่ญาติโทรมาหลายรอบ หรือโทรเวลาที่พยามบาล ผู้รับผิดชอบกำลังตามรวาน หรือช่วยแพทย์ที่กัหนดการ ให้แจ้งญาติโทรมาช่วยมาย ให้นำเสียงที่รับมอดล	พว.วณิดา พว.อภิวัน
22	ร้องเรียนการบริการห้องพิเศษ 7 มกราคม 2565	ขออนุญาตแนะนำการบริการของห้องพิเศษวันที่ 7 มกราคม 2565 ช่วง 18.00-19.00 จรรยาบรรณของจิต วิญญาณและความเป็นพยามบาล"ไม่มีเลยควรรักษาผู้ป่วยให้ เหมาะสมกับอาชีพที่คุณเป็น	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/vip	sys	พฤติกรรมสื่อสาร ระหว่างพยามบาลและ ญาติผู้ป่วย	หัวหน้าหน่วยงานได้ให้ คำแนะนำในการให้ข้อมูล ผู้เกี่ยวข้องคำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน นำเสียงมอดล และควรมีการอบรมเรื่อง พฤติกรรมบริการให้บริกร	พว.ณัธ พว. พว.อภิ วัน

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
23	ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อ โควิดในโรงพยาบาล และการจัดการ ศพผู้ป่วย 27-7-65	<p>อยากให้ทางโรงพยาบาลมีการเฝ้าระวัง และคัดกรองโควิดมากกว่านี้ เพราะผู้ป่วยนั้นร่างกายอ่อนแอและสูงอายุนอยู่แล้ว และยังได้รับเชื้อโควิดภายในโรงพยาบาลอีก ซึ่งอาจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยอาการแย่ลงและเสียชีวิต ทางญาติเข้าใจได้ว่าการคัดกรองอย่างเข้มงวดแล้ว และได้เข้าใจไม่ประจำโรงพยาบาลเพียงคนเดียว เพื่อลดความเสี่ยง แต่ก็ยังได้รับเชื้อจากภายในโรงพยาบาล จึงทำให้เกิดคำถามว่า ทางโรงพยาบาล หละหลวมในการคัดกรองเชื้อภายในห้องผู้ป่วยหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นการคัดกรองเชื้อภายนอกหรือผลจากการทำการแพทย์ที่ต้องใกล้ชิดผู้ป่วย เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เพียงส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้ป่วย ยังส่งผลต่อจิตใจญาติอีกทั้งทางโรงพยาบาลยังมีการจัดการร่างของผู้ป่วยได้ล่าช้าและขาดการสื่อสารกับญาติ ทำให้ส่งผลกระทบต่อการจัดการพิธีศพตามประเพณี และปล่อยให้ร่างอยู่แบบไม่อุปการะมีความใส่ใจ และตระหนักถึงผลร้ายแรงที่โรงพยาบาลมีความเข้าใจ และตระหนักถึงผลร้ายแรงที่จะส่งผลต่อคนไข้ เมื่อมีการคัดกรองและเฝ้าระวังที่หละหลวม และอยากให้ทางโรงพยาบาลมีการจัดการที่เป็นระบบและปลอดภัยมากกว่านี้ ทั้งนี้ญาติหวังว่าโรงพยาบาลจะแสดงความรับผิดชอบและนำไปปรับปรุงอย่างจริงจัง</p>	ic	pha	iso	ห้องแยก	<p>ได้โทรประสานญาติผู้ป่วยผู้เรียน สวมประเด็นที่มีปัญหาความไม่พึงพอใจ 1.ประเด็นที่ญาติติดเรื่อง COVID-19 - ขณะAdmit 2.ขณะย้ายผู้ป่วยลงมา cohort ward ญาติซึ่งไม่ป่วยแต่เสียงสูง ลงมาเพื่อดูแลข้างเตียง ถูกพยาบาลฝากให้ดูแลผู้ป่วยคนอื่นด้วย ญาติมองว่าเป็นความเสี่ยง 3.กรณีเรื่องการเสียชีวิต โรงพยาบาลขาดความชัดเจนเรื่องการจัดการศพ ญาติให้โรงพยาบาล ทบทวนระบบ แต่ไม่ต้องการฟ้องร้อง</p>	<p>ทบทวนและแจ้งกลับญาติ ... ประเด็นที่1.เนื่องจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขให้มีการผ่อนคลายมาตรการการตรวจ ATK ในผู้ป่วย และญาติไม่ต้องการทักท้วง ให้ทำเฉพาะที่มีอาการ และบางเหตุการณ์ และเปิดให้เยี่ยมได้ ทำให้การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคทำได้ยากขึ้น จึงเน้นหน่วยงานทุกหน่วยงาน เน้นการให้คำแนะนำแก่ญาติ และผู้ป่วย(บางคน ที่ไม่เป็นอุปสรรคเรื่องภาวะโรค)สวมMask ตลอดเวลาขณะเฝ้า หรือการเยี่ยม จำกัดจำนวนคนเยี่ยม..... ประเด็นที่2 แจ้งพยาบาลห้องแยกเรื่องงดการฝากญาติ ทำกิจกรรมให้ผู้ป่วยคนอื่น ๆ กรณีกิจกรรมการพยาบาลให้ NA เข้าช่วย และให้การอธิบายสำหรับญาติในเรื่องแผนการรักษา และการพยาบาล .. ประเด็นที่ 3 กรณีการจัดการศพหลังจากผู้ป่วยเสียชีวิต การใช้อุปกรณ์จะทำการเก็บผู้ป่วยไม่เกิน 20 วัน ถ้าเกินวันที่21 ของการป่วย ไม่ต้องขอศพ</p>	<p>พว.ลีนรัตน์ พว.อภิรักษ์</p>



ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
24	ร้องเรียนการบริการจุดตรวจ ATK 15 มีนาคม 2564	รบกวน ออมรมพนักงานทนายชณะคะ ไม่ทราบชื่อ อยู่จุดตรวจ ATK ค่ะ เป็น ผู้หญิง พูดจาไม่โอเคมากกาคะ ใส่อารมณ์ ถึงแม้หนูจะความเสียใจ ก็ขอให้พูดดีๆทนายชณะคะ หนูเดินทางมาไกลเพื่อตรวจ ขอขอบคุณมากคะ	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/hp	sys	ทบทวนผู้เกี่ยวข้องในวันนั้น ตามรอยเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ ณ.จุด ไม่มีใครพูดโดยใช้อารมณ์ แต่เน้นย้ำการให้บริการแบบ	ทบทวนระบบการให้บริการ และการใกล้เคียง ตามลำดับสถานการณ์และการแก้ปัญหา	พว. ศ่างาศ์ พว.อภิวัน
25	การสื่อสารเรื่องวัคซีน 5 ตุลาคม 2564	เมื่อวาน พี่ตามเรื่องวัคซีนว่ามีรายชื่อ แพทย์ที่กัมพูชาใหม่ เจ้าหน้าที่ดูแลตรงห้องบัตรเวรตอนแ่ บอกว่า ไม่มีวัคซีนชนิด ทางเราก็แจ้งว่าเราแจ้งขึ้นทะเบียนเรียบร้อยแล้วแล้วนะตั้งแต่รัฐบาลประกาศ เจ้าหน้าที่ยืนยัน อย่างเดียว ว่าวัคซีนชนิด ต้องรอ ไม่มีกำหนด สรุปรุ่นนี้ได้รับแจ้งให้มาฉีด เราต้องเสียเวลาเดินทางจากเกิน มาถึง กท ริมแถบตาย ดีไม่เกิดอุบัติเหตุ ใครจะรับผิดชอบ ร้องเรียน ได้ที่ไหนคะ ทำไม่ถึงไม่ติดต่อผู้ช่วย	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/it	sys	การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ต้องได้รับการทบทวน รวมถึงข่าวสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานและประเด็นที่สำคัญ ต้องได้รับการถ่ายทอดระหว่างเจ้าหน้าที่ให้ได้ รับ และประชาสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน	1. ออมรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ 2. ประชาสัมพันธ์ผ่านข่าวสารต่างๆ ที่สำคัญ และควรรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อใช้สำหรับสื่อสารแก่ผู้รับบริการ 3. มีช่องทางในการรับทราบข่าวสารในกรณีที่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นแหล่งประชาสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้ และเป็นหนึ่งเดียว	นวก.นบธ ภพ พว. อภิวัน
26	ความคิดเห็นจากผู้รับบริการห้องชำระเงินค่าบริการ	ทำหน้าตาไม่พร้อมทำงาน พูดไม่ชัดเจน	a	pha	/ad min	ser	เนื่องจากในห้องชำระเงิน มีผู้ปฏิบัติงานอยู่จำนวน 7 คนและจากข้อความคิดเห็นไม่ได้ระบุวันเวลา จึงไม่สามารถแจ้งผู้ร้องเรียนได้ถูกต้อง แต่ก็ได้แจ้งให้ทุกคนที่ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงความ คิดเห็นดังกล่าวแล้ว	ได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ให้รับทราบถึงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ ทุกคน ก็รับทราบและยอมรับความคิดเห็นดังกล่าว และพร้อมจะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป	คุณเมียะ พร คุณณลิน รัตน์

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ทีม นำ	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
27	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการห้องพัน	ไม่ตรงต่อเวลา	a	phat	/dent	sys	จากการทบทวนทวนอาจเกิดจาก 1.ระยะเวลาการรอคัดกรองก่อนเข้ารับบริการ 2.ระยะเวลาการรอเข้ารับบริการไม่ตรงตามเวลานัด	1.รับเวลาในการคัดกรองให้ตรงตามเวลาจากเดิม 08.30น. เป็น 08.00น. เพื่อให้เริ่มเข้ารับบริการได้ภายในเวลา 08.30น. 2. เน้นย้ำทพ. ที่นัดผู้ป่วยในเวลาที่เดียวกัน โดยปรับให้ลงนัดผู้ป่วยให้ตรงตามเวลานัด นอกจากจะเป็นอย่างอื่นที่ใช้เวลานัด เช่น นัด	คุณ ประสงค์ พร.อภิรักษ์
28	ขอใช้ช่องทางนี้บนห้องทพช 22 เมษายน 2565	ขอใช้ช่องทางนี้บนห้องทพช การบริหารจัดการดูแลคนไข้และการตัดสินใจของแพทย์ในการรักษาคนไข้ ขอให้ใช้วิธีการรักษาที่ปลอดภัยและไม่สร้างความเสียหายให้กับญาติพี่น้อง ขอให้หมอช่วยใส่ใจในการรักษาด้วยครับ	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/ไม่ ระบุ	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่ เพียงพอ ในการ ทบทวน
29	ร้องเรียนการบริการของโรงพยาบาล เกิน 23 มีนาคม 2565	โรงพยาบาลเกินบริการแมงโคตรรำเลย	a	HP กลุ่ม งาน เวชฯ	/ไม่ ระบุ	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่ เพียงพอ ในการ ทบทวน

โรงพยาบาลเกินของเรา หวังว่าจะได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จากท่านเพื่อนำไปใช้พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

๑๕

(นายณวัฒน์ วนาพันธ์พรกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกิน