

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ ของโรงพยาบาลเดิน
ปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

1.ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน มีทั้งสิ้น 29 ข้อ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ลำดับ ที่	เรื่อง	รายละเอียด
1	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการบุคลากร OPD 5 พฤษภาคม 2565	ตั้งแต่ไปใช้บริการทุกจุดบริการดีหมดครับ ยกเว้นบุคลากรOPDบางคนพูดจาไม่ ค่อยโอเคเรท่าให้ครับ
2	ร้องเรียนการบริการ ER 25-04-65 21.03น.	FYI.จนท.ซักประวัติไม่โอเคนะ คินนี้ พยาบาล.เทรสโควิต ตรวจวัดไข้วัดวัด ความดัน โอเคข้างใน โอเคนะ คุณหมอเหมือนทำงานให้ผ่านๆคินนี้ไป เข้าใจว่า หาไม่เจอ หายังไงมาตรวจพุงนี้ ห้องหมอพินคงจะหาเจอ เขาพูดแบบนี้ โรงพยาบาลเดิน จ.ลำปาง ขอบันทึกไว้ตรงนี้นะ ไม่ลบด้วย 25-04-65 21.03น. ปล. แล้วข้างในมีเสียงบ่น ทำไมคนไข้ชอบมาเวลานี้ อันนี้แค่ได้ยินเขาพูดออกมา แล้ว เคยถามบ้างไหม ถ้าไม่เป็นอะไร ไม่มีใครอยากมาหอรอกครับ ไปทุกครั้งโอเค หมดตั้งแต่ห้องบัตรยันห้องจ่ายยา อันนี้ครั้งแรกที่เจอแบบนี้
3	ร้องเรียนการบริการห้องคลอด 19 มีนาคม 2565	พนักงานบริการห้องคลอดแย่มากขอปรับปรุงการบริการประชาชนให้ดีกว่านี้นะ
4	ผู้รับบริการร้องเรียนการบริการห้องฉุกเฉิน 18-6-65	ลูกสาวเป็นทอ癖ติด ปฏิเสธรับคน ไข้บอกไม่มีหมอเวรในวันเสาร์อาทิตย์ เสียเวลา2 วัน พยาบาลให้ยาแก้ไอมารักษาอีกวันกลับไปโดยที่ทอ癖หนักมาก พยาบาลตอบ โต้กลับบอกว่าวันเดี๋ยวมันไม่หาย แม่เลยตัดสินใจไปคลินิก ไปถึงที่คลินิกหมอ บอกน้องทอ癖ขึ้นเยอะมาก อยากบอกว่ารักษาอาการเด็กก่อนที่จะปฏิเสธการ รักษาบ้าง
5	ร้องเรียนการบริการของพยาบาลER	การพูดจาการให้บริการคือว่ามาส่งพ่อตอนตี4กว่า พยาบาลคงเหนื่อยกับคนไข้ ที่มีมารับบริการมาก เลยมีแอบนอน คือเข้าใจอารมณ์นะ แต่ต้องการให้มีความเป็น ผู้ให้บริการที่ดีพูดจาหน้าไม่รับแขก (ณ เวลานั้นพยาบาลไม่ได้ใส่หน้ากากอนามัย) เลยเห็นสีหน้าชัดเจน ผมอยากถามว่าการพูดจาใส่คนมารับบริการดีๆ ไม่ได้เลยยัง เป็นคนแก่เขาไม่รู้เรื่องอะไร คุณควรให้ความปรึกษาพูดหรืออะไรที่แสดงออกมา ให้เห็นว่าเต็มใจดูแลรักษา ที่โรงบาลลำปางเราไม่ต้องทำอะไรเลยในกรณีห้อง ฉุกเฉินทางโรงพยาบาลลำปางเขาจัดการเองหมด แต่ที่โรงบาลเดินต้องให้ญาติ คนไข้เข้าไปช่วยเป็นบางครั้ง คือผมมันไม่ใจการให้บริการครับ สรุป 1เรื่องพูดจา ท่าทางการกระทำ 2 ในกรณีที่ให้ญาติเข้าไปช่วยในเรื่องนี้ผมไม่รู้ว่าจะต้องช่วยแบบ ไหน ทำไมพยาบาลไม่ทำเองให้มันเสร็จจะได้รับการรักษาขั้นต่อไป

6	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการ OPD 31 ธันวาคม 2564	การบริหารเวลา คนที่มารอรับคิวเยอะ และการดำเนินการช้ามาก การจัดที่นั่งรอไม่สะดวก ไม่สบาย แออัด อาจทำให้มีการแพร่เชื้อ พนักงานพูดจาไม่ดี ควรปรับปรุงค่ะ
7	เสนอแนะการให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง	- อยากให้โรงพยาบาลเปิดรับข้อมูลการเจาะเลือด เช่น การตรวจน้ำตาลในเลือด จากคลินิก/สถานพยาบาลอื่นๆ ได้ หากระดับน้ำตาลไม่สูงมากสมควรข้ามขั้นตอนการพบแพทย์ ไปรับยาได้เลย - อยากให้โรงพยาบาลมีระบบกระจายยาไปตามร้านขายยาเพื่อลดความแออัดภายในโรงพยาบาล
8	ร้องเรียนรอแพทย์เริ่มตรวจล่าช้าช่วงบ่าย	ผู้รับบริการมาจากหน่วยงานรัฐ มายื่นขอใบรับรองแพทย์ตอนเที่ยงต้องรอถึง 2 ชั่วโมงกว่าแพทย์จะเริ่มตรวจบ่ายสองโมงกว่าๆทำให้กลับไปทำงานไม่ทัน และต้องลางาน
10	ร้องเรียนการรอรับบริการผู้ป่วยนอก 1-7-65	1. วันนี้ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลตั้งแต่ 11.50 น. และได้รับคิวตรวจรอบบ่าย ผู้ป่วยจึงรอแพทย์ออกตรวจ รู้สึกไม่พอใจต่อช่วงเวลาที่แพทย์เข้ามาตรวจในรอบบ่าย เนื่องจากรอค่อนข้างนาน ผู้ป่วยระบุว่าเห็นแพทย์มาตั้งแต่เวลาประมาณ 13.30 น. แต่กว่าจะได้เข้าตรวจจริงๆเวลาเกือบ 14.30 น. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลา เนื่องจากรู้สึกว่าแพทย์ไม่สนใจที่จะตรวจผู้ป่วย 2. เนื่องจากเคยมาโรงพยาบาลหลายครั้งพบว่ามียางช่วงเวลาที่เป็นบุคลากรที่จุดซักประวัติมีอารมณ์ร้อน พูดจากับคนไข้ไม่ดี ผู้ป่วยเข้าใจว่าผู้รับบริการมีจำนวนมาก แต่ถ้าปรับปรุงตรงนี้ดีจะได้ดีมาก
11	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยนอก มิ.ย.65	1. อยากให้เพิ่มเก้าอี้จุดรอพบแพทย์ เนื่องจากในช่วงเช้ามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้แออัด ไม่มีที่นั่ง 2. ระยะเวลาในการรอแพทย์ตรวจในช่วงเช้าค่อนข้างนาน หากผู้ป่วยมาตั้งแต่ 7 โมง แต่กว่าจะได้ตรวจจริง 9 โมง ในส่วนการให้บริการอื่นๆค่อนข้างดี มีการพูดแนะนำได้เข้าใจง่าย แพทย์อธิบายอาการของโรคให้เข้าใจเป็นอย่างดี
12	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอก	ระยะเวลาในการตรวจค่อนข้างนาน มาโรงพยาบาลตั้งแต่ 8.00 น. แต่เพิ่งได้เข้าตรวจตอน 11.00น. เข้าใจว่าแพทย์ต้องตรวจตามคิว แต่ยังคงรู้สึกว่ารอนานเกินไป
13	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทางเข้าออกตึก6ชั้น	อยากให้เปิดทางขึ้นลงบันไดตรงหน้าห้องยา เพื่อความสะดวก เนื่องจากขณะนี้ไม่มีการวัดไข้ก่อนเข้าตึกแล้ว ญาติเข้าประตูข้าง รพ และจอดรถแถวนั้น แต่ต้องเดินอ้อมตึก ไปเข้าอีกด้าน

14	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดูแลรักษาที่ให้บริการ	ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงการชี้แนะข้อดีของรพ.เงินและแผนการขยายโครงการของรพ.ว่าต่อไปจะมีอะไรมารองรับที่ดีกว่านี้และจะมีแพทย์เฉพาะทางมาประจำไหม
15	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเรื่อง การบริการนัดหมาย ผ่าตัด	มีคนไข้นัดหมายไปรอ 8.00-10.00 น. หมอยังไม่มาคนไข้รายอื่นก็บ่น แต่ก็ต้องรอ เพราะหมอเป็นคนคัดเลืองจะตรวจหรือจะผ่าตัดมีความรับผิดชอบน้อยขณะหมอลากว่าแก้ไขได้ขอให้เป็นการถาวรไม่ใช่แค่ครั้งคราวความอุ่นใจอยากได้ถาวร
16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการห้องตรวจกุมาร แพทย์ 17/8/22	พญ.วิเศษลักษณ์ ใช้เวลารักษาคนไข้แคส ใช้เวลา 25-35 นาที ทำให้เกิดความล่าช้ามากจนเกินไป ควรแยกประเภทคนไข้ที่เกี่ยวกับพัฒนาการกับคนไข้ทั่วไป ออกคนละวัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงานของแพทย์และคนไข้ และควรมีเวลางัดคนไข้คนต่อเวลากี่นาที ขอบคุณค่ะ
17	ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอก	เข้ามาบริการควรปรับปรุง 19/8/22
18	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดูแลรักษาที่ให้บริการ	ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขีดความสามารถในการรักษาพยาบาลของรพ.ให้ทราบว่ามียังไงบ้าง เท่าที่ทราบคนส่วนใหญ่ยังไม่ใช้บริการที่อื่นๆ เพราะเขาไม่ทราบว่ารพ.เงินมีบริการอะไรบ้าง ซึ่งได้มารับบริการแล้วประทับใจมากแล้วจะบอกต่อ ขอขอบคุณทุกแผนกที่ให้บริการอย่างดี รวดเร็วสะดวกทุกสิ่งทุกอย่าง
19	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การบริการห้องบัตร	แม่ บริการแม่ คำพูดแม่
9	สะท้อนข้อมูลการบริการของหอผู้ป่วยในรวมชั้น3	บนหอผู้ป่วยชั้น3ค่อนข้างแออัด เตียงชิดกันเกินไปเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเกาะคา มีเสียง/แสงรบกวนผู้ป่วยทำให้ไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ อยากให้มีการปิดไฟตอนกลางคืนให้เปิดเฉพาะเตียงที่แพทย์/พยาบาลมาทำการตรวจ

20	ร้องเรียนการบริการวอร์ดรวม 12 มีนาคม 2565	<p>ขอคอมเพลนหมอจำไม่ใช้หมอดีแต่เป็นหมอทั่วไป ขอนำไปปรับปรุงการรักษา และรับมือ ในช่วงวันหยุดยาวนี้ โดยเร็วเนื้อจำว มารยาทในการตอบของพยาบาล ชั้น3 คนไข้โอเออะมาก ไปขอยาแก้ไอพยาบาลตอบมันไม่มียารักษาแล้ว คำพูดแบบนี้หรือคะคุณขาาา แล้วแบบนี้จะเอาคนไข้มารักษาทำไมพูดแบบขอไปที เข้าใจคราคือรักษาเป็นขั้นเป็นตอน แต่การพูดแบบนี้มันดูไม่น่ารักเลยนะครา หลายครั้งแล้วที่เจอกับคำพูดแบบนี้ แก่ใจหน่อยอะคะคุณบุคลากรของประชาชน พยาบาลชื่อหนึ่ง แก่ใจด้วยครา</p>
21	ร้องเรียนการบริการวอร์ดรวม 7 มีนาคม 2565	<p>โทรสอบถามอาการของผู้ป่วยใน 1 วัน โทรได้กี่ครั้งคะเราจะทำตามกฎของรพ. สอบถามมาเพื่อจะได้ทำตามกฎเพราะเราไม่ทราบหวังว่าพยาบาลท่านนั้นจะเข้าใจ ด้วยสถานการณ์แบบนี้พอโทรสอบถามก็มาทำน้ำเสียงไม่พอใจ เราจะได้ทำตามทีทางรพ.กำหนดคะ</p>
22	ร้องเรียนการบริการห้องพิเศษ 7 มกราคม 2565	<p>ขออนุญาตแนะนำการบริการของห้องพิเศษวันที่ 7 มกราคม 2565 ช่วง 18.00-19.00 จรรยาบรรณของจิตวิญญาณและความเป็นพยาบาล ไม่มีเลขควรรใช้ คำพูดให้เหมาะสมกับอาชีพที่คุณเป็น</p>
23	ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องการติดเชื้อ โควิดใน โรงพยาบาล และการจัดการศพผู้ป่วย 27-7-65	<p>อยากให้ทางโรงพยาบาลมีการเฝ้าระวัง และคัดกรอง โควิดมากกว่านี้ เพราะผู้ป่วย นั้นร่างกายอ่อนแอและสูงอายุอยู่แล้ว และ ยังได้รับเชื้อ โควิดภายใน โรงพยาบาล อีก ซึ่งอาจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยอาการแยลงและเสียชีวิต ทางญาติ เฝ้าไข้ได้ทำการคัดกรองอย่างเข้มงวดแล้ว และได้เฝ้าไข้ประจำ โรงพยาบาลเพียง คนเดียว เพื่อลดความเสี่ยง แต่ก็ยังได้รับเชื้อจากภายใน โรงพยาบาล จึงทำให้เกิด คำถามว่า ทางโรงพยาบาลหละหลวมในการคัดกรองเชื้อภายในห้องผู้ป่วยหรือไม่ ไม่ว่าจะ เป็นจากบุคคลภายนอกหรือบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องใกล้ชิดผู้ป่วย เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้ป่วย ยังส่งผลกระทบต่อญาติ อีก ทั้งทาง โรงพยาบาลยังมีการจัดการร่างของผู้ป่วย ได้ล่าช้าและขาดการสื่อสารกับ ญาติ ทำให้ส่งผลกระทบต่อ การจัดการพิธีศพตามประเพณี และปล่อยให้ร่างอยู่ แบบไม่อุปกรณป้องกันนานเกินไป จึงอยากให้ทาง โรงพยาบาลมีความใส่ใจ และ ตระหนักถึงผลร้ายแรง ที่จะส่งผลต่อคนไข้ เมื่อมีการคัดกรองและเฝ้าระวังที่ หละหลวม และอยากให้ทาง โรงพยาบาลมีการจัดการที่เป็นระบบและปลอดภัย มากกว่านี้ ทั้งนี้ญาติหวังว่า โรงพยาบาลจะแสดงความรับผิดชอบและนำไป ปรับปรุง อย่างจริงจัง</p>

24	ร้องเรียนการบริการจุดตรวจ ATK 15 มีนาคม 2564	รบกวน อบรมพนักงานหน่อยนะคะ ไม่ทราบชื่อ อยู่จุดตรวจ atk ค่ะ เป็น ผู้หญิง พุดจาไม่โอเคมากๆค่ะ ใต่อารมณ์ ถึงแม้หนูจะความเสี่ยงต่ำ ก็ขอให้พุดดีๆหน่อย นะคะ หนูเดินทางมาไกลเพื่อตรวจ ขอบคุณมากๆค่ะ
25	การสื่อสารเรื่องวัคซีน 5 ตุลาคม 2564	เมื่อวาน พี่ตามเรื่องวัคซีนว่ามีรายชื่อ แฟนพี่กับย่าไหม เจ้าหน้าที่ดูแลตรงห้องบัตร เวิร์ดตอนเช้า บอกว่า ไม่มี วัคซีนชนิด ทางเราก็แจ้งว่าเราแจ้งขึ้นทะเบียนเป็น เดือนแล้วนะตั้งแต่รัฐบาลประกาศ เจ้าหน้าที่ยืนยัน อย่างเดียว ว่าวัคซีนขาด ต้อง รอ ไม่มีกำหนด สรุปวันนี้ได้รับแจ้งให้มาฉีด เราต้องเสียเวลาเดินทางจากถิ่น มาถึง กท ริมแถบชาย ติไม่เกิดอุบัติเหตุ ใครจะรับผิดชอบร้องเรียนได้ที่ไหนคะ ทำไม่ถึงไม่ติดต่อผู้ป่วย
26	ความคิดเห็นจากผู้รับบริการห้องชำระเงินค่าบริการ	ทำหน้าตาไม่พร้อมทำงาน พุดไม่ชัดเจน
27	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการห้องฟัน	ไม่ตรงต่อเวลา
28	ขอใช้ช่องทางนี้บนร้องทุกข์ 22 เมษายน 2565	ขอใช้ช่องทางนี้บนร้องทุกข์ การบริหารจัดการดูแลคนไข้และการตัดสินใจของ แพทย์ในการรักษาคนไข้ขอให้ใช้จิตวิญญาณในความเป็นหมอ ชีวิตของคนไข้ ไม่ได้รับการรักษาที่ดีก็เสียชีวิตไป สร้างความเสียใจให้กับญาติพี่น้อง ขอให้หมอ ช่วยใส่ใจในการรักษาด้วยครับ
29	ร้องเรียนการบริการของ โรงพยาบาลเถิน 23 มีนาคม 2565	โรงพยาบาลเถินบริการแม่โขงโคตรช้าเลย

2. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ เอกสารตามรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ