

MOIT๑๑ข้อ๓(๓.๑)

รอบ ๑๒ เดือน

ไตรมาส 4

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(รอบ ๑๒ เดือน)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน)

คำนิยาม

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว **สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเถินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัญญา เนื่องอุดม พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน WWW.thlp.moph.go.th ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ /เพิ่มช่องทางร้องเรียนผ่าน QR Code / ผ่าน Google ชีต พบมีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๙ ข้อ
๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
๔. ได้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และได้รับเรื่องร้องเรียนถึงผู้อำนวยการ ๑ ตู้ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๖. อื่น ๆ เช่น ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนฯ

ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน จำนวน ๒๙ ข้อ มีการทบทวน/ปัญหาอุปสรรครวมถึงแนวทางแก้ไข
ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับ การบริการบุคลากร OPD 5 พฤษภาคม 2565	ตั้งแต่ไปใช้บริการทุกจุดบริการดีหมดครับ ยกเว้นบุคลากร OPDบางคนพูดจาไม่ค่อยโอเคเท่าไรครับ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/er	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	พว. นริสา พว.อภิวัน
2	ร้องเรียนการบริการ ER 25-04-65 21.03น.	FVI.จนท.ซักประวัติไม่โอเคนะ ค่ะนี้พยาบาล. เทรสโควิต ตรวจวัดไข้วัดวัด ความดันโอเคข้างในโอเคนะ คุณหมอ เหมือนทำงานให้ผ่านๆ ค่ะนี้ไป เข้าใจว่าหาไม่เจอ หาเจอ ไม่มาตรวจพร้อม ห้องหมอพัน คงจะหาเจอ เขาพูดแบบนี้โรงพยาบาลเด็ก จ.ลำปาง ขอบันทึกไว้ตรงนั้นจะไม่ลบด้วย 25-04-65 21.03น. ปล. แล้วข้างในมีเสียงบน ทาไม่คนไข้ขอมาเวลานี้ อันนี้แค่ได้ยิน เขาพูดออกมา แล้วเคยถามบ้างไหม ถ้าไม่ เป็นอะไรไม่ใคร่ถามมาหรือครับ ไป ทุกครั้งโอเคหมดตั้งแต่ห้องตรวจห้อง จ่ายยา อันนี้ครั้งแรกที่เจอแบบนี้	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/er	sys	ผู้ช่วยกึ่งติดคอพยายามลดยก ประวัตินะแพทย์ดูคอตตามปกติ ไม่เห็นกึ่งแพทย์จึง adviceการรรักษา และอาจจะต้อง งดพบหมอนอน มีญาติคือขอจะให้นั่งรอในไปรับยา เจ้าหน้าที่ได้ พุดจาไม่เหมาะสมและไม่สมควร ต่อผู้รับบริการ	ไม่ควรพูดคำพูดที่ไม่เหมาะสม ต่อ ผู้มารับบริการทั้งต่อหน้าและลับ หลัง ให้การตรวจรักษาตามปัญหา ของผู้ป่วยพร้อมให้คำแนะนำ/อธิบายเรื่องการตรวจรักษาที่เป็น มิตร และเข้าใจ	พว. นริสา พว.อภิวัน
3	ร้องเรียนการบริการห้องฉีดยา 19 มีนาคม 2565	พนักงานบริการห้องฉีดยาแย่มากขอ ปรับปรุงการบริการประชาชนให้ดีกว่านี้นะ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/er	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	พว. นริสา พว.อภิวัน
4	ผู้รับบริการร้องเรียนการบริการ ห้องฉุกเฉิน 18-6-65	ลูกสาวเป็นหอบหืด ปฏิเสธรับคนไข้บอก ไม่มีหมอเวรในวันเสาร์อาทิตย์ เสียเวลา 2 วัน พยาบาลให้ยาแกล้มมารักษาอีกวันกลับไม่ โดยที่หอบหนักมาก พยาบาลตอบได้กลับ บอกว่าวันเดี๋ยวนั้นไม่หาย แม่เลยตัดสินใจ ไปคลินิก ไปส่งที่คลินิกหมอบอกน้องหอบ ขึ้นเยื่อมาก อยากรบกวนกว่ารักษาดีอาการ เด็ดกอนที่จะปฏิเสธการรักษาบ้าง	e	pha	/er	sys	การสื่อสารการใช้ข้อมูลผู้รับ บริการไม่ชัดเจนและเข้าใจไม่ ตรงกัน (บอกวันหยุดไม่มีหมอ เด็ก) "โดยตามอาการแต่ไม่ได้ จ่ายยาตามที่หมอบอกที่ขอเพราะ พังปอดปกติ	1.กรณี Revisit ให้พบแพทย์ทราบาย 2.ให้ทำการตรวจรักษาตามสภาพ ปัญหาขอผู้ป่วยและให้คำแนะนำ อธิบายการตรวจรักษาที่ได้ทำแก่ ผู้ป่วยและญาติให้ครบถ้วนและ เข้าใจ รวมถึงการให้รับยาที่ให้การ สังเกตอาการผิดปกติที่ต้องมา ตรวจซ้ำ	พว. นริสา พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
5	ร้องเรียนการบริการของพยาบาล ER	การพูดจาการให้บริการคือว่ามาส่งพ่อตอนตี 4 ภาพยาบาลคงเหนื่อยกับคนไข้ที่มาใช้บริการมาก เลยมีแอมบนอน คือเข้าใจอารมณ์นะ แต่ต้องการให้ความเป็นผู้ใช้บริการที่ดีพูดจาหน้าไม่รับแขก (ณ เวลานั้นพยาบาลไม่ได้ใส่หน้ากากอนามัย) เลยเห็นสีหน้าชัดเจน ผมอยากถามว่าการพูดจาใส่คนมารับบริการดี ๆ ไม่ได้เลยยังเป็นคนแก่เขาไม่รู้เรื่องอะไร คุณควรวีให้ ความปรึกษาพูดหรืออะไรที่แสดงออกมาให้เห็นว่าเต็มใจดูแลรักษา ที่โรงพยาบาล ถ้าเราไม่ต้องทำอะไรเลยในกรณีห้องฉุกเฉินทางโรงพยาบาลบ้างเขาจัดการเองหมด แต่ที่โรงพยาบาลเกินต้องให้ญาติคนไข้เข้าไปช่วยเป็นบางครั้ง คือผมมันไม่ใจการให้บริการครับ สรุป 1.เรื่องพูดจาทำทางการกระทำ 2. ในกรณีที่ให้ญาติเข้าไปช่วยในเรื่องนี้ผมไม่รู้ว่าจะต้องช่วยแบบไหน ทำไม่พยาบาลไม่ทำเองให้มันเสร็จ	a	pha	/er	sys	ขาดความพร้อมในการให้บริการ (ไม่ได้ใส่ mask) และแสดงท่าทางคำพูดที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ขาดการให้คำอธิบายและคำแนะนำแก่ญาติในการให้ญาติร่วมทำในบางกิจกรรม เพื่อให้อาการสามารถปฏิบัติได้เป็นเมื่ออยู่บ้าน	ก่อนการให้บริการและขณะให้บริการคนไข้ทุกครั้งต้องใส่ผ้า mask ตลอด ก่อนที่คนไข้จะเข้ามาใช้บริการ ระหว่างญาติยืนทำบัตร PINAM สามารถแจ้งกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในห้องก่อนทุกครั้ง ให้การบริการด้วยความเป็นมิตร ทั้งที่รักษาทางและคำพูด กำหนดกิจกรรมที่จะให้ญาติช่วยทำหรือเจ้าหน้าที่ทำกรณีกิจกรรมที่ต้องให้ญาติช่วยใช้คำอธิบายและนำบอกเหตุผลอย่างชัดเจน และพิจารณาว่าญาติมีความเหมาะสมหรือสามารถร่วมช่วยทำ "ได้หรือไม่"	พว.วิไล พว.อภิวัน
6	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับ การบริการ OPD 31 ธันวาคม 2564	การบริหารเวลา คนที่มารับคิวเยอะ และการดำเนินการช้ามาก การจัดที่นั่งรอ ไม่สะดวก ไม่สบาย แออัด อาจทำให้มีการแพร่เชื้อ พนักงานพูดจาไม่ดี ควรปรับปรุงคะ	a	HPN งาน เวชฯ	/opd	sys	รากเง้าของปัญหาคือ ในวันนั้นแพทย์แพทย์ไม่เพียงพอ ลา ไปประชุม ผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงเกิดความไม่พึงพอใจในบริการขึ้น	1. หากแพทย์ไม่เพียงพอ แจ้งองค์กรแพทย์ ให้แพทย์ที่เป็น staff มาช่วยตรวจ 2. โรคที่อยู่ในขอมบายของพฤษภาคมเวชปฏิบัติ ให้พฤษภาคมช่วยตรวจ 3. พัฒนาระบบการนัดให้ล้นเวลา เพื่อลดแออัดในการเข้ารับบริการ	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
7	เสนอแนะการให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง	-อยากใช้โรงพยาบาลเป็นต้นแบบในการดูแลโรคเรื้อรัง เช่น การตรวจน้ำตาลในเลือด จากคลินิก/สถานพยาบาลอื่นๆ ได้ หากระดับน้ำตาลในสูงมากสมควรข้ามขั้นตอนการพบแพทย์ ไปรับยาได้เลย - อยากให้โรงพยาบาลมีระบบกระจายยาไปตามร้านขายยาเพื่อลดความแออัดภายในโรงพยาบาล	a	pha	/opd	sys	ปัจจุบันคลินิกโรคเรื้อรังได้พัฒนาระบบบริการแล้วผู้รับบริการสามารถนำผลตรวจน้ำตาลในเลือดที่ตรวจเองที่บ้านหรือผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการจากเอกชนมาแสดงได้แล้ว และหากผลน้ำตาลในเลือดอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ดีผู้รับบริการไม่ต้องรอพบแพทย์พยาบาลเวลามาพบได้โดยสามารถสั่งจ่ายยาเดิมให้ได้เลย เพื่อให้ลดระยะเวลาเข้ารับบริการ ส่วนการใช้ผู้ป่วยไปรับยาที่ร้านขายยาเป็นโอกาสพัฒนาในอนาคตเนื่องจากมีความ	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบว่าความต้องกรของเขาที่แสดงมานั้นเป็นสิ่งที่ทางคลินิกโรคเรื้อรังได้ดำเนินการพัฒนาเรียบร้อยแล้ว ยกเว้นเรื่องการไม่รับยาที่ร้านขายยาซึ่งต้องเชื่อมโยงกับฝ่ายเภสัชกรรม เป็นโอกาสพัฒนาต่อไป	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน
8	ร้องเรียนรอมแพทย์เริ่มตรวจลำไส้ช่วงบ่าย	ผู้รับบริการมาจากหน่วยงานรัฐ มายื่นขอใบรับรองแพทย์ตอนเที่ยงต้องรอถึง 2 ชั่วโมงกว่าแพทย์จะเริ่มตรวจลำไส้สองโมงกว่าทำให้กลับไม่ทำงานไม่ทัน และต้องลางาน	c	pha	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการ OPD ทั่วไป มีเป็นจำนวนมากและถูกจัดให้รับบริการต่อในภาคบ่ายจำนวนมาก อย่างไรก็ตามเนื่องจากผู้รับบริการรายนี้มายื่นลง visit ตอนเที่ยงซึ่งเป็นช่วงที่พักรงให้บริการ คิวของผู้ป่วยรายนี้จึงต้อง Run ต่อจากคิวของผู้ป่วยที่ถูกตัดไปภาคบ่าย และผู้ป่วยที่มาขอใบรับรองแพทย์ไม่จัดเป็นผู้รับบริการพิเศษที่สามารถให้เข้ารับบริการก่อน จึงทำให้ระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยรายนี้นานเกินความไม่พึงพอใจในบริการ	1.มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงว่าผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่เข้าเงื่อนไขที่ให้ลดคิวเข้าตรวจก่อน 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเชิงกว้างว่าในกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มป่วยที่มีโรคเรื้อรัง เป็นกรเข้ารับบริการ เช่น ขอใบรับรองแพทย์ ขอเอกสารรับรองความพิการ เป็นต้น แนะนำให้มาลงทะเบียนเข้ารับบริการในเวลา 13.00-15.00 น. ผ่านทาง FB, Web site ของโรงพยาบาล 3. จะมีการพัฒนาโปรแกรมการจองคิวเข้ารับบริการ แบบ online และมีระบบติดตามบริการเมื่อจำนวนผู้เข้ารับบริการเต็มจำนวนที่กำหนดต่อวันแล้ว	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน นพ.สาธิต นพ.เสียมสกุล

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
10	ร้องเรียนการรอรับบริการผู้ป่วยนอก 1-7-65	1. วันที่ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลตั้งแต่ 11.50 น. และได้รับคิวตรวจรอบบ่าย ผู้ป่วยจึงรอแพทย์ออกตรวจ รุ้สึกไม่พอใจของเวลาที่แพทย์เข้ามาตรวจในรอบบ่าย เนื่องจากรอค่อนข้างนาน ผู้ป่วยระบุว่าเห็นแพทย์มาตั้งแต่เวลาประมาณ 13.30 น. แต่กว่าจะได้เข้าตรวจจริงใช้เวลาเกือบ 14.30 น. ออกให้รับปรุงเรื่องเวลา เนื่องจากรู้สึกว่าเป็นแพทย์ไม่สนใจที่จะตรวจผู้ป่วย 2. เนื่องจากเคยมาโรงพยาบาลหลายครั้งพบว่ามีการขงเวลาที่บุคลากรที่จุดซักประวัติมีอาการร้อน พูดจากับคนไข้ไม่ดี ผู้ป่วยเข้าใจว่าผู้รับบริการมีจำนวนมาก แต่กลับปรับปรุง	c	ผู้รับบริการ/pha	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่า 1.แพทย์ออกตรวจช้า 2.ขาดการประชาสัมพันธ์ เป็นระยะๆ ว่าหากผู้รับบริการมีเป็นจำนวนมาก จงมีผู้รับบริการบางส่วนถูกตัดเป็นภาคท้าย 3.พยาบาลใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เมื่อผู้ป่วยมาเข้ารับบริการเวลา 11.50 น.	1.ปรับเวลาการขึ้นปฏิบัติงานของแพทย์ OPD ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งอยู่ระหว่างรอเข้าที่ประชุมองค์กรแพทย์และกรรมการบริหารโรงพยาบาลเดิม 2. เพิ่มรอบการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการถึงสถานะบริการว่ามีผู้รับบริการเท่าใดและขณะมีบริการถึงคิวที่เท่าใด และมีคิวใดบ้างที่อาจต้องตัดไปตรวจในภาคบ่าย 3. จัดทำแผนอบรม ESB ให้แก่เจ้าหน้าที่	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต นพ. สิบสกุล
11	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยนอก ม.ย.65	1. อยากรให้เพิ่มเก้าอี้ตรวจพบแพทย์ เนื่องจากในช่วงเช้ามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้แออัดไม่มีที่นั่ง 2. ระยะเวลาในการรอแพทย์ตรวจในช่วงเช้านั้นนานกว่าผู้ป่วยมาตั้งแต่ 7 โมง แต่กว่าจะได้ตรวจจริง 9 โมง ในส่วนการให้บริการสั้นๆ ค่อนข้างดี มีการพูดแนะนำได้เข้าใจง่าย แพทย์อธิบายอาการของโรคให้เข้าใจเป็นลยวงศ์	a	pha	/opd	sys	เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ ระหว่างซึ่งยังมีความจำเป็นอยู่	1.จัดเก้าอี้นั่งรอตรวจเพิ่มให้อยู่ที่ทางเชื่อมติดด้านตะวันออกของอาคาร พร้อมติดตั้งจอและลำโพงในการเรียกคิวไว้ ณ จุดดังกล่าวด้วย 2.ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่ได้คิวเกิน คิวที่ 50 ให้ไปนั่งรอตรวจในบริเวณที่แจ้งไปตามข้อที่หนึ่ง	พว.พัชรินทร์ พว.อรัน
12	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอก	ระยะเวลาในการตรวจค่อนข้างนาน มาโรงพยาบาลตั้งแต่ 8.00 น. แต่เพิ่งได้เข้าตรวจตอน 11.00น. เข้าใจว่าแพทย์ต้องตรวจตามคิว แต่ยังคงรู้สึกว่าการอนกเกินไม่	a	pha	/opd	sys	ระยะเวลารอคอยที่เกิดขึ้นเป็นช่วงเวลาของพบแพทย์	ประสานองค์กรแพทย์ปรับระบบการขึ้นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลามาตรฐานของโรงพยาบาล	พว.พัชรินทร์ พว.อรัน

ลำดับ เรื่อง ที่	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
13	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ทางเข้าออกตึกอำนวยการ	a	pha	/opd ic		การปิดทางขึ้นลงตึกด้านข้าง ห้องฉายยาเป็นเหตุจากมาตรการ เพื่อตัดการจราจรติดขัดเมื่อโควิด ไวรัส-19ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันจะ ยกเลิกการวัดอุณหภูมิร่างกาย แล้ว แต่ยังมีเหตุผลอื่นๆอีก เช่น ป้องกันการลักลอบขึ้น-ลงของ มีจลาจล ที่อาจแฉ่งตัวมาเป็น ผู้รับบริการ ,ญาติที่แอบเข้าเยี่ยม ผู้ป่วยนอกเวลาที่กำหนด,และ เพื่อความจำเป็นระเบียบ พนักงานส่งของDeliveryที่มี อย่างมากมาย ไม่ได้มีเหตุผล เพื่อการป้องกันและควบคุม โรคเพียงอย่างเดียว	1.หากเป็นเสียงเรียกร้องจาก ผู้รับบริการ ควรนำเข้าสู่คณะ กรรมการบริหารโรงพยาบาลเป็นผู้ ตัดสินใจ 2.มีการวางแผนรับกับสิ่ง อื่นที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นให้ รัดกุมก่อนจะมีการสั่งเปิด	พว.พัชรินทร์ พว.ณัฐรัตน์
14	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การ ดูแลรักษาที่ให้บริการ	a	pr	/opd pct		จากการทบทวน โรงพยาบาลไม่ มีการประชาสัมพันธ์พันธกิจประเด็น ดังกล่าวจริง	ทีมงานประชาสัมพันธ์มีการ ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลเข้าไป รับทบทวนโรงพยาบาลเดินที่ เป็นอยู่ในปัจจุบันและภาพ โรงพยาบาลเดินในอนาคต ในweb site ,FB ของโรงพยาบาล	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต
15	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเรื่อง การบริการนัดหมายผ่าตัด	d	pr	/opd sys		คล้ายแพทย์ติด case ในห้องผ่าตัด ซึ่งออกตรวจที่ OPD คลังกรรม ขวัญ เนื่องจากมีคล้ายแพทย์เพียง 1 คน	1.OPD คลังกรรมมีการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบเป็น ระยะๆ ว่าคล้ายแพทย์มีเพียง 1 คน และจะออกกะห้องผ่าตัดมาในเวลา ใด 2.การนัดหมายผู้ป่วยมาพบ คล้ายแพทย์ควร check ว่าในวันนั้นๆ แพทย์จากเสร็จจาก OR เวลา ประมาณเท่าใด เพื่อให้ผู้ป่วย ต้องรอนาน	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	หน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการห้องตรวจการแพทย์ 17/8/22	พบ.วิเศษลักษณ์ ในช่วงเวลา 25-35 นาที ทำให้เกิดความล่าช้ามากจนเกินไป ควรแยกประเภทคนไข้ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการกับคนไข้ทั่วไปออกคนละวัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงานของแพทย์และคนไข้ และควรมีเวลาจำกัดคนไข้ 1 คนต่อเวลาก่อนที่ขอพบคุณเค้	a	pha	/opd	pct	- แพทย์ให้คำแนะนำและเยี่ยม ชักประวัติเพิ่ม -เคลสิติเวทใช้เวลานาน-แพทย์ออกตรวจคนเดียว-	-วันที่แพทย์ออกตรวจคนเดียวแจ้งผู้ป่วยก่อน ส่งเคสที่รอไม่ได้ไปตรวจกับ GP -เคลสิติเวท/พัฒนาการ เคลสิติเวทจัดทำแนวทางการร่วมกับแผนกจิตเวชและนักกิจกรรมบำบัด เพื่อลดความแออัด-ให้พยาบาลหน้าห้อง ชักประวัติโดยละเอียด	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต
17	ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอก	เข้ามาบริการตรวจปรับปรุง 19/8/22	a	pha	/opd	sys	จากการเก็บข้อมูลระยะเวลาโดยล่าสุด 15/08/65 ข้อมูลเป็นไปตามเป้าหมายคือไม่เกิน 90 นาที ผลงาน= 76.35 นาที *ตามเหตุการณ์ไม่ระบุว่าเป็น OPD ไດ?	1.จัดพยาบาลเวรคืน 07.30 น.เพื่อให้บริการชักรประวัติ. ในผู้ป่วยกลุ่มที่มาแต่เช้า 2.องค์การแพทย์เน้นย้ำแพทย์ออกตรวจตามเวลา มาตรวจตามสาก 3.มีระบบนัดแบบเฉลี่ยเวลารอ และกวดขันเวลาต่อไป	พว.พัชรินทร์ พว.ฉวีวัน
18	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดูแลรักษาที่ใช้บริการ	ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขีดความสามารถในการรักษาพยาบาลของรพ. ให้ทราบว่ามีอย่างไรบ้าง เท่าที่ทราบคนส่วนใหญ่ยังไม่ใช้บริการที่อื่น ๆ เพราะเขาไม่ทราบว่ารพ.เกินมีบริการอะไรบ้าง ซึ่งได้มารับบริการแล้วประทับใจมากแล้วจะบอกต่อ ขอขอบคุณทุกแผนกที่ให้บริการอย่างดี รวดเร็วสะดวกทุกขั้นตอน	a	pr	/opd	pct	รพ.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การบริการผ่านทางเพจ และเว็บไซต์ เช่น การตรวจสอบสุขภาพ การฉีดวัคซีนโคโรนาเป็นต้น	ทีมประชาสัมพันธ์มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เรื่องการบริการของโรงพยาบาลได้ มีการอัปเดตท ข้อมูล การบริการต่างๆ การเปลี่ยนแปลงต่างๆผ่านทางเว็บไซต์ และเพจ FB ของทางโรงพยาบาล เป็นระยะๆ	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต
19	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การบริการห้องบัตร	แจ้ง บริการแม่ ค่าชุดแม่	a	pr	/card	ser	เกิดจากการใช้เสียงที่ตั้ง ทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด	เน้นย้ำเรื่องระวังการใช้เสียง การอธิบาย การพูดคุย ชักถาม ผู้มารับบริการ เรื่องตัวภายในห้องบัตร มีลักษณะเสียงที่สื่อสารออกไป อาจจะมา ทำให้ต้องมีการตะเบงเสียง อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิด การสื่อสารที่ผิดพลาดไป	นรภ. นนภภ พว.ฉวีวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
9	สะท้อนข้อมูลการบริหารของหอผู้ป่วยในรวมชั้น3	บนหอผู้ป่วยชั้น3ค่อนข้างแออัด เตียงชิดกันเกินไปเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเกาะคามีเสียง/แสงรบกวนผู้ป่วยทำให้ไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ ออกากให้มีการปิดไฟตอนกลางคืนให้เปิดเฉพาะเตียงที่แพทย์/พยาบาลมาทำการตรวจ	a	pha	/ward3	sys	ควรมีการให้คำแนะนำญาติและผู้ป่วยขณะมาอนโรงพยาบาลเรื่องสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์สถานที่ในหอผู้ป่วยว่าเป็นเปิดไฟตอนกลางคืนในการดูแลผู้ป่วยแต่ละเตียงเนื่องจากในแต่ละสัปดาห์ผู้ป่วยรายประเภทไม่เหมือนกันมีทั้งหนักและไม่หนักในลิสต์เดียวกัน ผู้ป่วยที่ stable แล้วจะมีไฟใหม่เวลาไม่เท่ากัน แต่ถ้าหากจำเป็นมากจะขออนุญาตผู้ป่วยทุกครั้ง	1.มีการประชาสัมพันธ์ระบบการดูแลผู้ป่วยทุกรายในกรณีอนโรงพยาบาลและสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย2.มีการให้คำแนะนำญาติผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในขณะมาอนโรงพยาบาลเรื่องสิ่งแวดล้อม3.มีป้ายติดบอกไว้แจ้งให้ทราบตามเสาต่างๆในหอผู้ป่วย4.มีการขออนุญาตผู้ป่วยและญาติหากมีความจำเป็นในการปฏิบัติทางการพยาบาล.	พว.นริสา พว.อภิวัน
20	ร้องเรียนการบริหารการจัดรวม 12 มีนาคม 2565	ขอคอมพิวเตอร์ใหม่เจ้าหน้าที่ใหม่แต่เป็นหมอทั่วไป ขอนำไปปรับปรุงการรักษาและรับมือในช่วงวันหยุดยาวนี้โดยเร็วเนื่องจากมารยาทในการตอบของพยาบาลชั้น3 คนใช้ไอเอเยอะมาก ไปขอยกแก้อพยาบาลตอบมันไม่มียารักษาแล้ว คำพูดแบบนี้หรือคะคุณเขากา แล้วแบบนี้จะเอาคนใช้มารักษาทำไม่พูดแบบขอไปที เข้าใจคราดองรักษาเป็นขั้นเป็นตอน แต่การพูดแบบที่มีใจดูไม่รักเลยนะคราหลายครั้งแล้วที่เจอกับคำพูดแบบนี้ แก่ใจหน่อยละคะคุณบุคลากรของประชาชน พยาบาลชื่อหนึ่ง แก่ใจด้วยครา	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/ward3	sys	การสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย	พยาบาลเวรที่ดูแลได้ชี้แจงญาติผู้ป่วยตามขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตามขั้นตอน และรายงานแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วยแล้ว	พว.วณิดา พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
21	ร้องเรียนการบริการรวม 7 มีนาคม 2565	โทรสอบถามอาการของผู้ป่วยใน 1 วันโทรได้ก็ครั้งเดียว เราได้ทำตามกฎของเราสอบถามมาเพื่อจะได้ทำตามกฎเพราะเราไม่ทราบพ่วงว่าพยาบาลท่านนั้นจะเข้าใจด้วยสถานการณ์แบบนี้พอโทรสอบถามก็มาทำน้ำเสียงไม่พอใจ เราจะได้ทำตามที่ทางรพ. กำหนดคะ	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/war d3	sys	การสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย	สื่อสารให้พยาบาลผู้รับผิดชอบ ผู้ช่วยรับโทรศัพท์ญาติที่มา สอบถามอาการผู้ป่วย กรณีที่ญาติโทรมาหลายรอบ หรือโทรเวลาที่ยามาลงรับผู้รับผิดชอบกำลังตาม รวามัน หรือช่วยแพทย์ทำหัตถการ ให้แจ้งญาติโทรมาช่วยมาย ใช้ น้ำเสียงที่นุ่มนวล และยินดีรับบริการ	พว.วณิดา พว.อภิวัน
22	ร้องเรียนการบริการห้องพิเศษ 7 มกราคม 2565	ขออนุญาตแนะนำการบริการของห้องพิเศษวันที่ 7 มกราคม 2565 ช่วง 18.00-19.00 จรรยาบรรณของจิตวิญญาน และความเป็นพยาบาลไม่มีเลยควรใช้คำพูดที่เหมาะสมกับอาชีพที่ตนเองเป็น	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/vip	sys	พฤติกรรมสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย	หัวหน้าหน่วยงานได้ให้คำแนะนำในการให้ข้อมูลผู้ช่วยควรใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน น้ำเสียงนุ่มนวล และควรมีการอบรมเรื่องพฤติกรรม การให้บริการ	พว.ณัฐพร พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
23	ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องการติดเชื้อโควิดในโรงพยาบาล และการจัดการศพผู้ป่วย	อยากให้ทางโรงพยาบาลมีการเฝ้าระวังและคัดกรองโควิดมากกว่านี้ เพราะผู้ป่วยนั้นร่างกายอ่อนแอและสูงอายุนอยู่แล้ว และยังได้รับเชื้อโควิดภายในโรงพยาบาลอีก ซึ่งอาจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยมีอาการแย่ลงและเสียชีวิต ทางญาติไข้ไม่ได้ทำการคัดกรองอย่างเข้มงวดแล้ว และได้เข้าไข้ประจำโรงพยาบาลเพียงคนเดียวเพื่อลดความเสี่ยง แต่ก็ยังได้รับเชื้อจากภายในโรงพยาบาล จึงทำให้เกิดคำถามว่าทางโรงพยาบาลหะหลวมในการคัดกรองเชื้อภายในห้องผู้ป่วยหรือไม่ ไม้ว่าจะเป็นจากบุคคลภายนอกหรือบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องใกล้ชิดผู้ป่วย เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้ป่วยยังส่งผลต่อจิตใจญาติ อีกทั้งทางโรงพยาบาลยังมีการจัดการร่างของผู้ป่วยให้ล่าช้าและขาดการสื่อสารกับญาติ ทำให้ส่งผลกระทบต่อการจัดการพิธีศพตามประเพณี และปล่อยให้ร่างอยู่แบบไม่ถูกฝังอย่างเหมาะสม จึงอยากให้ทางโรงพยาบาลมีความใส่ใจ และตระหนักถึงผลร้ายแรงที่จะส่งผลต่อคนไข้ เมื่อมีการคัดกรองและเฝ้าระวังที่หละหลวม และอยากให้ทางโรงพยาบาลมีการจัดการที่เป็นระบบและปลอดภัยกว่านี้ ทั้งนี้ญาติหวังว่าโรงพยาบาลจะแสดงความรับผิดชอบต่อพนักงานหน่วยงานและคนไข้	i	ph	/iso ห้องแยก	ic	ได้โทรปรึกษาสถานญาติผู้ป่วยผู้ร้องเรียน สรุปประเด็นมีเหตุหาความไม่พึงพอใจ 1.ประเด็นที่ญาติติดเรื่อง COVID-19 -ขณะ Admit 2.ขณะย้ายผู้ป่วยลงมา cohort ward ญาติซึ่งไม่มีญาติเสียชีวิตสูง ลงมาเผื่อดูแลผู้ป่วยคนถูกพยาบาลฝากให้ดูแลผู้ป่วยคนอื่นด้วย ญาติมองว่าเป็นความเสี่ยง 3.กรณีเรื่องการเสียชีวิตโรงพยาบาลขาดความชัดเจนเรื่องการจัดการศพ อยากให้โรงพยาบาลทบทวนระบบ แต่ไม่ต้องการฟ้องร้อง	ทบทวนและแจ้งกลับญาติ ... ประเด็นที่ 1. เนื่องจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขให้มีการผ่อนคลายมาตรการการตรวจ ATK ในผู้ป่วย และญาติไม่ต้องทำทุกรายให้ทำเฉพาะที่มีอาการ และบางเหตุการณ์ และเปิดให้เยี่ยมได้ ทำให้การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคทำได้ง่ายขึ้น จึงเน้นหน่วยงานทุกหน่วยงาน เน้นการให้คำแนะนำแก่ญาติ และผู้ป่วย (บางคน ที่ไม่เป็นอุปสรรคเรื่องภาวะโรค)สวม Mask ตลอดเวลา ขณะเฝ้า หรือการเยี่ยม จำกัดจำนวนคนเยี่ยม..... ประเด็นที่ 2 แจ้งพยาบาลห้องแยกเรื่องงดการฝากญาติ ทำกิจกรรมให้ผู้ป่วยคนอื่น ๆ กรณีมีกิจกรรมการพยาบาลให้ NA เข้าช่วย และให้การอธิบายสำหรับการพยาบาล .. ประเด็นที่ 3 ประเด็นที่ 3 กรณีการจัดการศพหลังจากผู้ป่วยเสียชีวิต การฝังศพจะทำกรณีการป่วยไม่เกิน 20 วัน ถ้าเกินกรณีการป่วยเกิน 20 วัน ต้องติดต่อศพ กรณีฝังศพ และไม่ขอศพสามารถทำพิธีศพทางศาสนาได้ ทั้งนี้ขึ้นกับดุลพินิจของญาติและ	พว.นลินรัตน์ พว.อภิรักษ์
24	ร้องเรียนการบริการตรวจ ATK 15 มีนาคม 2564	ทราบ ออมพนันงานหน่วยงานคนไข้ ทราบชื่อ อยู่จุดตรวจ ATK ค่ะ เป็น ผู้หญิง พุดจาไม่โอเคมากค่ะ ใส่อาวรณ์ ถึงแม้หนูจะมีความเสี่ยงต่ำ ก็ขอให้พูดดีๆหน่อยนะคะ หนูเดินทางมาไกลเพื่อตรวจ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/hp	sys	ทบทวนผู้ป่วยในวันนั้น ตามรายละเอียดการณ้เจ้าหน้าที่ ณ.จุด ไม่มีใครพูดโดยใช้อารมณ์ แต่เน้นย้ำการให้บริการแบบ Service mile หากมีประเด็นปัญหาให้	ทบทวนระบบการให้บริการ และการไกล่เกลี่ยตามลำดับสถานการณ์และการแก้ปัญหา	พว.สภางค์ พว.อภิรักษ์

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
25	การสื่อสารเรื่องวัคซีน 5 ตุลาคม 2564	เมื่อวาน ที่ตามเรื่องวัคซีนว่ามีรายชื่อแฟนพี่กับยาใหม่ เจ้าหน้าที่ดูแลตรงห้องบัตรเวรตอนเช้า บอกว่า ไม่มี วัคซีนขึ้นขาด ทางเราก็แจ้งว่าเราแจ้งขึ้นทะเบียนเป็นเดือนแล้วนะตั้งแต่รัฐบาลประกาศ เจ้าหน้าที่ที่ยืนยัน อย่างเดียว ว่าวัคซีนขาด ต้องรอ ไม่มีการกำหนด สรุปรุ่นนี้ได้รับแจ้งให้มาฉีด เราต้องเสียเวลาเดินทางจากกิน มาถึง กท ริมแถบตาย ดีไม่เกิดอุบัติเหตุ ใครจะรับผิดชอบเรื่องเรียนได้ที่ไหนคะ ทำไม่ถึงไปฉีดแล้วป่วย	a	HPKกลุ่มงานเวชฯ	/it	sys	การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ต้องได้รับการทบทวน รวมถึงชาวสวประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับงานและประเด็นที่สำคัญ ต้องได้รับการถ่ายทอดระหว่างเจ้าหน้าที่ให้ได้รับรู้ และประชาสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	1.อบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ 2. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ที่สำคัญ และควรรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อใช้สำหรับสื่อสารแก่ผู้รับบริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3. มีช่องทางในการรับข่าวสาร ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นแหล่งประชาสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้และเป็นหนึ่งเดียว	นวก.นนธภพ พว.อภิ วัน
26	ความคิดเห็นจากผู้รับบริการห้องชำระเงินค่าบริการ	พาท่านดาไม่พร้อมทำงาน พูดไม่ชัดเจน	a	pha	/admin	ser	เนื่องจากในห้องชำระเงิน มีผู้ปฏิบัติงานอยู่จำนวน 7 คนและจากข้อความคิดเห็นไม่ตรงมุมนี้ เวลาจึงไม่สามารถแจ้งผู้ร้องเรียนได้ถูกต้อง แต่ก็ได้แจ้งให้ทุกคนที่ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว	ได้แจ้งให้ปฏิบัติงาน ให้รับทราบถึงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ทุกคน ก็รับทราบและยอมรับความคิดเห็นดังกล่าวและพร้อมจะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป	คุณเบ็ญจพร นลินรัตน์
27	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการห้องฟัน	ไม่ตรงต่อเวลา	a	pha	/dent	sys	จากกการทบทวนอาจเกิดจาก 1. ระยะเวลาการคัดกรองก่อนเข้ารับบริการ 2. ระยะเวลาการเข้ารับบริการไม่ตรงตามเวลานัด	1.ปรับเวลาในการคัดกรองให้ตรงตามเวลาจากเดิม 08.30น. เป็น 08.00น. เพื่อให้เริ่มเข้ารับบริการ ได้ภายในเวลา 08.30น. 2. เน้นย้ำพ.ท.ที่นัดผู้ป่วยในเวลาเดียวกัน โดยปรับให้ลงนัดผู้ป่วยให้ตรงตามเวลานัด ไม่นัดเวลาเดียวกัน นอกจากจะเป็นงานที่ใช้เวลาสั้นๆ เช่น ดัดไหม เป็นต้น	คุณประครอง พว. อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
28	ขอใช้ห้องทางนึ่งนร้อนห้องทกษ 22 เมษายน 2565	ขอใช้ห้องทางนึ่งนร้อนทกษ การบริหารจัดการดูแลคนไข้และการตัดสินใจของแพทย์ในการรักษาคนไข้ขอให้ใช้จิตวิญญาณในความเป็นหมอ ชีวิตของคนไข้ไม่ได้รับการรักษาที่ดีก็เสียชีวิตไป สร้างความเสียใจให้กับญาติพี่น้อง ขอให้หมอพบใ้ใส่ใจในควรรักษาด้วยครับ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/ไม่ระบุ	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน
29	ร้องเรียนการบริการของโรงพยาบาลเดิน 23 มีนาคม 2565	โรงพยาบาลเดินบริการแม่โขงโคตรขำเลย	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/ไม่ระบุ	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน