

รายงานสรุปผลการดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
(รอบ ๖ เดือน)

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)**

**คำนิยาม**

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

สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเดินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัชญา เนื่องอุดม พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดินในเรื่องทั่วไป
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเดิน [WWW.thlp.moph.go.th](http://WWW.thlp.moph.go.th) ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดิน ในเรื่องทั่วไป
๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดิน ในเรื่องทั่วไป
๔. ผู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ จุด และผู้รับเรื่องร้องเรียนถึงผู้อำนวยการ ๑ จุด ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดินในเรื่องทั่วไป
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดินในเรื่องทั่วไป
๖. ร้องเรียนผ่านระบบ QR Code มีผู้ร้องเรียนจำนวน ๗ ราย ๗ เรื่อง ดังนี้

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเถลิง  
รอบ ๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ )

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้ง ที่หน้า	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อเสนอแนะการบริการทันตกรรม	รายละเอียด คนไข้ไม่แน่ใจอะไร พวกเขาคงไม่อยากรู้จะมา หาหมอ แต่หมอทว่าคนไข้คิดเอาเอง คนไข้ ก็อาจจะรู้ว่าตัวเองเป็นโรคอะไรกันแน่ แต่ หมอก็ถามคนไข้ว่าคิดว่าคุณเป็นโรค อะไรถ้าเขาจะจะมาหาหมอให้เสียเวลา ทำไม ห้องฟันก็มีคนไข้มาอุดฟันเพราะกิน อะไรเสียดอาหารก็เข้าไปในรู มาอุดฟันต้อง ให้หมอสังกก่อน การที่คนไข้เขาต้อง อุดฟัน หมอควรทำให้ไม่เจ็บให้ อันไปทุกที่ ระยอง ฟันมีรูหรือหมอก็กุดให้ มาที่เถลิงต้อง รอหมอสั่งเท่านั้นหรือเจ้า	a	pr-pv	/dent	ser	ผู้ป่วยน่าจะต้องการตรวจฟัน และต้องการรักษาดมCC. ทั้งหมด แต่การให้การรักษ ในบางเคสอาจต้องมารักษา หลายvisit และผู้ป่วยบาง รายมีเวลาจำกัดต้องรีบ กลับไปทำงานที่ต่างจังหวัด อาจทำให้การสื่อสารกับ ผู้ป่วยผิดพลาดทำให้ผู้ป่วยไม่ เข้าใจทำไมพ.ไม่ทำการ รักษาให้เสร็จภายในvisitนั้น	เพิ่มการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ ครบถ้วนแก่ผู้ป่วยทุกราย โดยเฉพาะ รายที่ต้องการรักษากลายvisit และทำงานต่างจังหวัด เพื่อให้ผู้ป่วย เข้าใจในระบบบริการของห้องทันต กรรม และไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำได้	พญ.ภริยา คุณ ประสงค์
๒	ร้องเรียนการบริการ ICU	ร้องเรียนการบริการ ICU ๑.ทำงานบริการแต่พูดจาไม่เกรงใจคนไข้ เหมือนไม่ยอมรับการปล่อยให้ตาย ที่แรง ถามคำตอบคำไม่เต็มใจตอบสิหน้าทำทาง ๒. บริการแย่ พูดจาไม่สุภาพ ๓.พูดจาไม่สุภาพ กับคนไข้ บริการแย่มากทั้งที่ตัวเองทำงาน บริการ ๔.พูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจคนไข้ บริการแย่มาก	a	rpv	/icu	hrd	จากการทบทวนเหตุผู้ป่วย เคสโควิด ใส่ท่อช่วยหายใจ ออกฤทธิ์ลดลง แพทย์ได้ อธิบายแนวทางการรักษาแล้ว ญาติ NR และญาติได้ สอบถามข้อมูลพยาบาล ตลอดเวลา จึงให้ญาติมาดู ผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่ห้องแยก isolate ญาติไม่พึงพอใจ ต้องการให้พยาบาลเข้าไปอยู่ กับผู้ป่วยตลอดเวลา ได้ อธิบายให้ญาติรับทราบแล้ว ถึงโรค และการดูแลผู้ป่วยติด เชื้อโควิด	ทบทวนเหตุการณ์กรบริการ ทำ แนวทางการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย แนวทางการดูแลผู้ป่วยติดเชื้อโควิด ระยะสุดท้าย แนวทางการแจ้งข้อมูล และอาการเปลี่ยนแปลง กรณีผู้ป่วย มีอาการเปลี่ยนแปลง ให้แพทย์เข้า ของใช้คุยกับญาติโดยตรง เพื่อ ป้องกันข้อร้องเรียนจากญาติเรื่อง ข้อมูลในการรักษา	พว ทวีวรรณ พว อภิ วัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเถลิง  
รอบ ๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
๓	ข้อคิดเห็นต่อการบริการแลป	เวลาเจาะเลือดอะคะ มั่นเข้มมาก	a	imm	/lab	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอ วัน เวลา คาดว่าอาจเกิดจากวันที่มี ผู้รับบริการจำนวนมากหรือ หยุดติดต่อกหลายวัน บางคน เจาะยาก ง่าย ไม่เหมือนกัน	ทบทวนอัตรากำลังและร่วมทีมสห วิชาที่ปรึกษาเรื่องการนำผู้ป่วย	ทพ.ทินทรรัตน์ พว. อภิวัน
๔	ร้องเรียนการบริการ ศูนย์แปล ๒๑-๑๐-๖๕	อยากให้มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง บางทีคนไข้รับบาดเจ็บ ซ้ำมากกกว่า รลขึ้นจะมาก บางญาติคนไข้ต้องไปเอาเอง ฝากหนอยนะคะขอขอบคุณคะ	a	imm	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่าในเดือนตุลาคมเป็นต้นมา พนักงานแปลเหลือ อัตรากำลังลดลงจาก ๔ คน เหลือ เพียง ๓คน ไปเป็น NA ใน ATK บวก clinic ๑ คน ประกอบกับมีปริมาณงาน เพิ่มจากการเปิดบริการ ผู้ป่วยที่ ward ศัลยกรรม ที่ พนักงานแปลต้องเซ็นผู้ป่วย ส่งระหว่าง ward ศัลยกรรม OR วันละ ๑๐ เทียบขึ้นไป ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดเกิด จาก work load ทำให้ พนักงานอาจมีความเหนื่อย ล้าขึ้นได้	๑.เรียงลำดับการให้บริการตามความ เร่งด่วนของผู้ป่วย ๒.ทำบันทึก ข้อความขอแจ้งพนักงานแปลเพิ่ม ให้ เหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นจาก การเปิดหน่วยงานใหม่ เช่น การเปิด ward ศัลยกรรม เพิ่มขึ้น	พว.พัชรินทร์ พว อภิวัน
๕	ข้อเสนอแนะในการคัด แยกผู้ป่วยในเด็กออกจากผู้ใหญ่	อยากไห้แยกเด็กคือเด็ก ผู้ใหญ่คือผู้ใหญ่ ไม่ อยากไห้รวมกัน เพราะเด็กมันภูมิคุ้มกันตาม มั่นน้อย เข้าใจนะคะคุณหมอ	a	pr-pv	/ward๓	sys	มีการนำผู้ป่วยเด็กและผู้ใหญ่ อยู่ในโซนเดียวกัน เนื่องจาก ผู้ป่วยมีจำนวนมาก ไม่ สามารถแยกโซนได้	ปรึกษากำหนดพยาบาล การแพทย์ ได้มีการจัดการทำเตียงสามเตียงขึ้นสี่ จำนวน ๘ เตียง เพื่อลดความแออัด ผู้ป่วยเด็ก	พว.ณัฐพร พว.อภิวัน พว.สาลิต

ข้อมูลการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเถลิง  
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
๖	ร้องเรียนการบริการหอผู้ป่วยในรวม	การดูแลสุขอนามัยไม่ดี เข้าแอดมิทตอนเที่ยงคืนวันที่ ๑๓/๑๐/๖๕ โดยใส่แอมพิซิลีสานตัว เทียง ๑๔/๑๐/๖๕ ญาติไปเยี่ยมยังคงเป็นแอมพิซิลีสตัวเดิม ปัสสาวะไหลนอง ล้นแอมพิซิลีส และท่อจะทิ้งเตียง ไม่มีการเปลี่ยน และทางญาติทำการเปลี่ยนเอง โดยไม่มีเจ้าหน้าที่มาถามไถ่ ทั้งที่เตียงอยู่ทางเดินที่สามารถมองเห็นคนใช้ได้ชัดเจน ตอนนำญาติกลับไปเยี่ยมอีกครั้งตอน ๑๘.๓๐ น. ก็สภาพเหมือนเดิม แอมพิซิลีสตัวเดิมที่ญาติเปลี่ยนเมื่อตอนเที่ยง ฉีดันทะลัก ออกมาเหมือนเดิม เคยร้องเรียนไปแล้วเมื่อครั้งเดือน ก.ย. แต่ก็ยังบริการเหมือนเดิม เข้ารพ.ล่าสุดก็ค้างแอมพิซิลีส ๔ เข็ม หัวโน เทียงจนทุกวันนี้ และมาเจอสภาพนอนแช่ฉี่อีก ถ้าคนไข้เป็นแอมพิซิลีสชื่อ สามารถฟ้องร้อง รพ.ได้ไหมคะ บริการแบบนี้	a	rmnn	/ward๓	sys	เจ้าหน้าที่และพยาบาลขาด การเฝ้าระวังที่เหมาะสม และการไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด	๑. มีการพลิกตะแคงตัวผู้ป่วยทุก ๒ ชั่วโมง ๒. มีการติดตามการดูแลผู้ป่วยอย่างเหมาะสมในการเปลี่ยนแอมพิซิลีสและทำความสะอาดสุสลับยาของผู้ป่วยตามแนวทางการรักษา ๓. ผู้ป่วยแอมพิซิลีสตัวเดิมของผู้ป่วยให้อธิบายแผนการรักษาของผู้ป่วยให้ญาติผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลของผู้ป่วยเนื่องจากบางครั้งเวลาที่ญาติผู้ป่วยเข้ามาเยี่ยมอาจจะเกิดความเข้าใจผิดในเวลาที่เปลี่ยนแอมพิซิลีสของผู้ป่วย ๔. ทบทวนแนวทางการเปลี่ยนแอมพิซิลีสให้สอดคล้องกับพยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ โดยตรวจสอบผู้ป่วยทุกคนที่ใส่แอมพิซิลีสพร้อมกับการวัด V/S ทุกครั้งทุกเวร เพิ่มเดิมการตรวจสอบในแต่ละเวรครั้งนี้ เวิร์เข้า ตอนทำ I/O	พว ญัฐพร พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสิน  
 รอบ ๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้ง หน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
๗	ร้องเรียนรอแพทย์เริ่ม ตรวจลำไส้ช่วงบ่าย	ผู้รับบริการมาจากหน่วยงานรัฐ มายื่นขอ ใบรับรองแพทย์ตอนเที่ยงต้องรอถึงค่ำไม่มี กว่าแพทย์จะเริ่มตรวจลำไส้คงไม่มากกว่าทำ ให้กลับไปทำงานไม่เห็น และต้องกลางาน	c	pha	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่าผู้ป่วย ที่มาใช้บริการOPD ทั่วไป มี รับบริการต่อในภาคบ่าย จำนวนหนึ่งอย่างเป็นปกติ เนื่องจากผู้รับบริการรายนี้มา ยื่นลงvisit ตอนเที่ยงซึ่งเป็น ช่วงที่พักรักษาให้บริการ คือ ของผู้ป่วยรายนี้จึงต้อง Run ต่อจากคิวของผู้ป่วยที่ถูกตัด ไปภาคบ่าย และผู้ป่วยที่มา ขอใบรับรองแพทย์ไม่จัดเป็น ผู้ป่วยกลุ่มพิเศษที่สามารถให้ เข้ารับบริการก่อน จึงทำให้ ระยะเวลาการคอยของผู้ป่วย รายนี้นานเกินความไม่พึง พอใจในบริการ	๑.มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงว่า ผู้ป่วยกลุ่มเคสที่เข้าเงื่อนไขให้ตัด คิวเข้าตรวจก่อน ๒. มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบเชิงกว้างว่า ในกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มป่วย ที่มารักษาโรค เป็นการเข้ารับบริการ เช่น ขอใบรับรองแพทย์ ขอเอกสาร รับรองความพิการ เป็นต้น แนะนำ ให้มาลงทะเบียนเข้ารับบริการในเวลา ๑๓.๐๐-๑๕.๐๐ น. ผ่านทาง FB , Web site ของโรงพยาบาล ๓.จะมี การพัฒนากระบวนการจองคิวเข้ารับ บริการ แบบ online และมีระบบปิด บริการเมื่อจำนวนผู้เข้ารับบริการเต็ม จำนวนที่กำหนดแต่วันแล้ว	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวิน นพ.เสถียร นพ.สืบสกุล

### ปัญหาอุปสรรค

- อัตรากำลังไม่เพียงพอ
- ผู้มารับบริการมีจำนวนมาก บางครั้งต้องให้รอเพื่อรับการรักษา
- เรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้ป่วยยังไม่ทั่วถึงหรือผิดพลาด
- แพทย์ออกตรวจซ้ำ

### แนวทางแก้ไข

- เรียงลำดับการให้บริการตามความเร่งด่วนของผู้ป่วย
- ขอเสนอเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น จากการเปิดหน่วยงานใหม่
- เพิ่มการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติให้ครบถ้วน
- ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติตามที่กำหนด
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์วิธีแนวทางปฏิบัติ เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า ผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่เข้าเงื่อนไขที่ให้ลัดคิวเข้าตรวจก่อน
- ประชาสัมพันธ์ให้ทราบเชิงกว้างว่าในกลุ่มผู้มารับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ป่วยที่มารักษาโรค เป็นการเข้ารับบริการ เช่น ขอใบรับรองแพทย์ ขอเอกสารรับรองความพิการ เป็นต้น แนะนำให้มาลงทะเบียนเข้ารับบริการในเวลา ๑๓.๐๐-๑๕.๐๐ น. ผ่านทาง เพชบุ๊ค เว็บไซต์ ของโรงพยาบาล เป็นต้น