

รายงานสรุปผลการดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗  
(รอบ ๖ เดือน)

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๒ เดือน)**

**คำนิยาม**

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

สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๒ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเถินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัญญา เนื่องอุตร์ พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน [www.thlp.moph.go.th](http://www.thlp.moph.go.th) ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๒ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
๔. ผู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และผู้รับเรื่องร้องเรียนถึงผู้อำนวยการ ๑ ตู้ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๒ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๖. ร้องเรียนผ่านระบบ QR Code มีผู้ร้องเรียนจำนวน ๓๗ เรื่อง ดังนี้

ข้อเท็จจริง	ข้อพิพาท	เรื่องจริง	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท	ข้อพิพาท
505	คดี	เรื่องฟ้อง/ถอนอรรถประโยชน์/บริการรายเดือน	คดี	1	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
505	คดี	เรื่องฟ้อง/ถอนอรรถประโยชน์/บริการรายเดือน	คดี	1	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
523	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	2	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
523	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	2	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
597	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	3	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
597	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	3	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
501	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	4	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
501	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	4	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
559	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	5	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
559	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	5	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
915.2	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	6	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3
915.2	คดี	เรื่องยื่นขอการปรับใช้สิทธิ/ข้อของ	คดี	6	พว3	9/9	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3	พว3

คดี





er	883	ร้องเรียน ER	65. พบงานคนงานห้องสุญญากาศ ใช้คำพูดจาที่เหยียดหยาม ต่อว่าตำหนิติเตียน ตั้งใจให้คนงานและครอบครัวในบริเวณนี้ โดยไม่ให้สิทธิคนไข้เลย 20/9/23 ติดต่อบุคลากรและเจ้าหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	a	pV	hr	-งาน ER เป็นลักษณะเป็นงานที่ต้องรับผู้ว่าด้านและมีความไม่สุภาพ ทั้งกายและจิตใจซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการที่ดี รวดเร็ว เอาใจใส่ บางเหตุการณ์คนงานมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ช่วยพยาบาล ผู้ให้บริการ (บางกลุ่มจะมีความช่วยเหลือ ประสิทธิภาพดีเยี่ยม เวลาที่เร่งรีบ (แข่งกันกับเวลา) แต่ต่างกัน ทั้งคำพูด ท่าทาง ซึ่งอาจมีความไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นสิ่งที่พึงพอใจกับผู้รับบริการ - ขาดการใช้คำพูดหรือสื่อสารกับผู้รับบริการที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง เร่งรีบเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ	- พบความพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมทั้งกายพูดและท่าทาง โดยเฉพาะในบุคคลที่ป่วยในเวร , รายกลุ่ม (ทีม) หน่วยงาน , รวมรวมเป็นเวร , แก้ไขข้อบกพร่อง มีการป้องกันในทีมเมื่อเกิดปัญหา เช่น โดยมีการช่วยกันแก้ไข เช่น เมื่อเกิดปัญหา เช่น เปลี่ยนคนรับผิดของคนดูแลให้เป็นอีกคน - กำหนดผู้ใช้ข้อมูล รักษา เป็นแพทย์ หัวหน้าเวร , เจริญรับผิดของผู้ป่วย เช่น เป็นต้น - หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดแรงกดดันในการทำงาน เช่น จำนวนผู้ป่วยมาก, ผู้ให้บริการน้อยโดยมีการเรียกอัตรากำลังที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	พ.ช.ต.พ.ช. ๑๖/๖	1167
si	884	ร้องเรียน ER	62. คือรถเครื่องมีดีด ระเบิดขึ้นขณะ ดึงตัวของวงล้อในภา ส่วหัววน เมแรง ดึงขึ้นรถรับบริการไม่ได้รับการรักษา แต่เป็นเรื่องการให้บริการต่าง ๆ ทายาเบา หรือผู้ป่วย วันไม่มีเหตุ หมอวินิจฉัย ล้มรับบาดเจ็บ ผู้ป่วยคนนั้น ใช้พจนานุกรมที่ตัวเองจะดู ไม่รู้เรื่องมาก ทำไม่ฟังใช้คำพูดที่ดูไม่น่าฟังหรือ จากอาการคนอัมพาตต่าง ๆ ในโศกนาฏกรรม คือเจอกับมาตั้งแต่เข้าห้องเรียนเพราะสถานการณ์จะเครียดก็บอก เราคิดที่ สรรพรับพนักงาน เรืออียูแห่ง เพราะมันจะแสดงดีที่เรา รับผิดชอบ ดึงไม่เต็มตัวกับอุบัติเหตุตั้งแต่เข้ามาแล้ว ที่คิดหรือเรื่องอื่นที่ไม่สามารถคาดได้ว่าจะส่งสิ่งนี้ แต่ขออะไร ในฐานะชาวอินเดียคนหนึ่ง ขอยกให้ทีมนี้ไปผู้รับบริการ เป็นขอ เมา กอล์ฟ มันขอไป เก้าอี้คนละ 20/9/23 ติดต่อบุคลากรและเจ้าหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	a	pV	hr	-งาน ER เป็นลักษณะเป็นงานที่ต้องรับผู้ว่าด้านและมีความไม่สุภาพ ทั้งกายและจิตใจซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการที่ดี รวดเร็ว เอาใจใส่ บางเหตุการณ์คนงานมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ช่วยพยาบาล ผู้ให้บริการ (บางกลุ่มจะมีความช่วยเหลือ ประสิทธิภาพดีเยี่ยม เวลาที่เร่งรีบ (แข่งกันกับเวลา) แต่ต่างกัน ทั้งคำพูด ท่าทาง ซึ่งอาจมีความไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นสิ่งที่พึงพอใจกับผู้รับบริการ - ขาดการใช้คำพูดหรือสื่อสารกับผู้รับบริการที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง เร่งรีบเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ	- พบความพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมทั้งกายพูดและท่าทาง โดยเฉพาะในบุคคลที่ป่วยในเวร , รายกลุ่ม (ทีม) หน่วยงาน , รวมรวมเป็นเวร , แก้ไขข้อบกพร่อง มีการป้องกันในทีมเมื่อเกิดปัญหา เช่น โดยมีการช่วยกันแก้ไข เช่น เมื่อเกิดปัญหา เช่น เปลี่ยนคนรับผิดของคนดูแลให้เป็นอีกคน - กำหนดผู้ใช้ข้อมูล รักษา เป็นแพทย์ หัวหน้าเวร , เจริญรับผิดของผู้ป่วย เช่น เป็นต้น - หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดแรงกดดันในการทำงาน เช่น จำนวนผู้ป่วยมาก, ผู้ให้บริการน้อยโดยมีการเรียกอัตรากำลังที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	พ.ช.ต.พ.ช. ๑๖/๖	1168
sr	885	ร้องเรียน ER	61. เรื่องคำพูดคำจอกับคนไข้ หากคนไข้มีสิทธิ์อะไรที่ควรต้องไปและพูดไม่ได้กับคนไข้ พวกคุณทำงานบริการ ก็เงินประชาชน พวกเราจ่ายเงิน พวกคุณไม่ได้ทำงานฟรี และไม่ต้องกังวลว่าเงินผู้ป่วยเยอะ เกือบร้อย ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าตอบแทนที่ได้ก็ไม่ดีใครสักคนคุณไม่ชอบพอหรือชอบบางคนนะ พวกคุณเลือกที่จะทำงานบริการทำไม พวกคุณรู้แล้วว่าคุณต้องช่วยผู้ป่วยเยอะ คุณต้องทำให้ได้หรือปล่า ยๆ เพราะเขาไม่ชนะแล้ว ควรรับฟังเพราะมีหมอเขาเขี่ยครั้งแรก รัฐที่คนไข้เยอะกว่าที่อื่นหลายเท่า เขาใช้บริการได้ได้เลย มีแค่อยู่ รพ ในอำเภอ คุณยังทำไม่ได้ก็พยายาม ขอให้ปรับปรุงนะ ไม่อย่างนั้นจะร้องเรียนเขาครั้ง 15/5/23 ติดต่อบุคลากรและเจ้าหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	a	pV	hr	-งาน ER เป็นลักษณะเป็นงานที่ต้องรับผู้ว่าด้านและมีความไม่สุภาพ ทั้งกายและจิตใจซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการที่ดี รวดเร็ว เอาใจใส่ บางเหตุการณ์คนงานมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ช่วยพยาบาล ผู้ให้บริการ (บางกลุ่มจะมีความช่วยเหลือ ประสิทธิภาพดีเยี่ยม เวลาที่เร่งรีบ (แข่งกันกับเวลา) แต่ต่างกัน ทั้งคำพูด ท่าทาง ซึ่งอาจมีความไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นสิ่งที่พึงพอใจกับผู้รับบริการ - ขาดการใช้คำพูดหรือสื่อสารกับผู้รับบริการที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง เร่งรีบเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ	- พบความพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมทั้งกายพูดและท่าทาง โดยเฉพาะในบุคคลที่ป่วยในเวร , รายกลุ่ม (ทีม) หน่วยงาน , รวมรวมเป็นเวร , แก้ไขข้อบกพร่อง มีการป้องกันในทีมเมื่อเกิดปัญหา เช่น โดยมีการช่วยกันแก้ไข เช่น เมื่อเกิดปัญหา เช่น เปลี่ยนคนรับผิดของคนดูแลให้เป็นอีกคน - กำหนดผู้ใช้ข้อมูล รักษา เป็นแพทย์ หัวหน้าเวร , เจริญรับผิดของผู้ป่วย เช่น เป็นต้น - หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดแรงกดดันในการทำงาน เช่น จำนวนผู้ป่วยมาก, ผู้ให้บริการน้อยโดยมีการเรียกอัตรากำลังที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	พ.ช.ต.พ.ช. ๑๖/๖	1169









or	315.3	ร้องเรียนข้อบังคับ + ร้องเรียนแพทย์- ER	6.1. ได้ใช้สิทธิการรักษาเมื่อวันจันทร์ 28/7/66 ที่โรงพยาบาลเจริญ. ความผิดปกติของระบบประสาทเนื่องจากการเสียดสีจากการรักษา คนไข้ได้แจ้งแก่แพทย์ว่ามีอาการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง แต่ทางห้องปฏิบัติการรักษาเป็นปกติ 2. ความผิดปกติของร่างกายอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้คืออาการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง ซึ่งส่วนนี้พบใช้ไปทราบว่าเป็นความผิดปกติของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ โกลีทอร์ ที่จ่ายยา 3. และเช่นที่พบแต่แรกคืออาการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง อาการทราบหาโรงพยาบาลและระดับผิดปกติของระบบประสาท ประชาชนจะรู้ทันทีแพทย์ของทางโรงพยาบาลได้หรือไม่ ที่โรงพยาบาลหรือโรงพยาบาลอื่น 56/39	b	pv	pct	พบความผิดปกติของร่างกายของเตียงผู้ป่วย ไม่มีอาการตาม Order ของเตียงแพทย์และ วัฏจักรผู้ป่วย ไม่มีอาการตาม Order ของแพทย์ พบความผิดปกติของเตียงผู้ป่วย ไม่มีอาการตาม Order และสกรีนใน 1 ชั่วโมง และ มีภาวะ Bleed แต่ จึงต้องมีการเฝ้าระวัง และ ทางเตียงแพทย์ได้ตรวจดูและสิ่งผิดปกติแล้ว แต่ตรวจได้รับการรักษาแบบอื่นไม่ได้ และเช่นแต่แรกพบ - เบื้องต้น มีอาการผิดปกติจากการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง	1155
pl.a	315.1	ร้องเรียนข้อบังคับ + ร้องเรียนแพทย์- ER	6.2. ได้ใช้สิทธิการรักษา เมื่อวันจันทร์ 28/7/66 ที่โรงพยาบาลเจริญ. ความผิดปกติของระบบประสาทเนื่องจากการเสียดสีจากการรักษา คนไข้ได้แจ้งแก่แพทย์ว่ามีอาการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง แต่ทางห้องปฏิบัติการรักษาเป็นปกติ 2. ความผิดปกติของร่างกายอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้คืออาการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง ซึ่งส่วนนี้พบใช้ไปทราบว่าเป็นความผิดปกติของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ โกลีทอร์ ที่จ่ายยา 3. และเช่นที่พบแต่แรกคืออาการชักเกร็งและแขนขาอ่อนแรง อาการทราบหาโรงพยาบาลและระดับผิดปกติของระบบประสาท ประชาชนจะรู้ทันทีแพทย์ของทางโรงพยาบาลได้หรือไม่ ที่โรงพยาบาลหรือโรงพยาบาลอื่น 56/39	b	pv	mm	- ไม่มีประวัติระบบการ Double check ยาก่อนรับประทาน และเนื่องจากเวลาจำกัดจึงไม่มีผู้รับบริการจำนวนมากจึงทำให้ขาดระบบตรวจวินิจฉัย มีการยื่นจ่ายยาให้กับผู้ป่วย แต่ยังไม่มีการตรวจสอบรายการกับใบ hop-up อีกเจ้าหน้าที่ที่ทราบว่ามีอาการผิดปกติจึงได้ทำการส่งไปห้องห้อง - ยา Ciprofloxacin และ Cephalosporin มีที่อยู่ที่ใกล้เคียงกัน ถ้าหากไม่ระวังจะอาจมีการจัดจ่ายยาผิดได้	1155
#	731	ร้องเรียนการให้บริการ การร้องเรียนที่โรคผู้ ป่วยโรค 19/7/66	ญาติผู้ป่วย (พยานาต) สอบถามของทาง รพ เจริญ ว่าพบญาติ เวลาคือญาติของญาติที่ได้รับบริการ V/5 : ฐาน ตามมาตรฐานการดูแลรักษา	a	pv/r m	sys	จากการติดตามสาเหตุ เกิดจาก พยาบาลเวรผิด ไม่ได้เข้าลัดชื่อคนไข้ 2 ซึ่งรอบ 4 พบคนไข้มีชื่อ 38 C ตามสาเหตุแจ้งว่ามี	1016



W3	776	ร้องเรียนการบริการ รอจัดรวม	วันที่ 7 สิงหาคม 2566 เวลา 19.00 น. ผู้ร้องไปแจ้งการให้บริการของ จน.ดูแลผู้ป่วยใน ห้องผู้ป่วยรวม ชั้น 3 โดยคนไข้หญิงวัย 83 ปี ขอให้ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเตียงคนไข้ รับดูแลคนไข้ เนื่องจากญาติเป็นผู้ป่วยทำไม่เป็นแต่กลับได้รับการตอบกลับไม่เต็มใจให้บริการ รับคำร้องขอแล้วมีแผนจะไปคุยกับพี่เพื่อนที่เตียงติดเตียงเหมือนกัน และทำสิ่งนั้นก็เรียกญาติญาติและญาติด้วยก็ไม่ได้ทำไม่ทำอะไรตามงานด้านบริการ รับผู้ป่วย ไม่มีสิทธิ์ที่มาของญาติมีมากทำก็เพราะคนป่วย ได้รับเงินค่าตอบแทนจากงบประมาณที่มาจากภาครัฐ ฝากถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเดิมคนมีจุดนี้ ทราบดีว่าทีมรับดูแลไม่แน่นอน การบริหารงานเรื่องนี้ไม่ได้กับผู้ใช้ หรือการคนทำโดยเฉพาะโครงการ รพ.เอ็ม ศูนย์และญาติเคยปรึกษาบ้าง	a	pvc/it m	pvc	จากกรพบรรมเหตุการนี้เกิดขึ้นเนื่องจากผู้ช่วยเภสัชกรผู้ใช้ ได้เปลี่ยนแผนให้ผู้ป่วยแล้ว 1 ครั้งตอนต้นรวมป่วย จากนั้นญาติผู้ช่วยขอเปลี่ยนแผนให้ผู้ป่วยอีกครั้งตอนประมาณ 15.30 น. ผู้ช่วยเภสัชกรให้คนมารับเรื่องซึ่งงานในพิธีจึงขอผู้ช่วยเภสัชกรผู้ใช้เปลี่ยนแผน แต่ญาติผู้ช่วยไม่ต้องการให้เปลี่ยนแผนแต่ให้เปลี่ยนแผนให้ จึงเกิดการสื่อสารและการบริการที่ผิดพลาดทำให้ญาติผู้ช่วยไม่ประทับใจ	จากกรพบรรมเหตุการนี้เกิดจากผู้ช่วยเภสัชกรผู้ใช้ในว และพยาบาลที่รับเหตุการนี้ ไม่ได้มีการพูดคุยถึงสาเหตุของเหตุการนี้ ซึ่งเริ่มย้ายแผนทางการบริการผู้ป่วยและญาติผู้ช่วยด้วยควา ไม่ทราบ มีจิตใจบริการ มีการสื่อสารที่ดีจนเริ่มเชื่อมโยงกับการสื่อสารการผิดพลาดค อการดูแลผู้ป่วย	ทนายสุภา พงศ์ดิ	1067
w๑๖๑5	106	ร้องเรียนการบริการ รอผู้ป่วยในรวม	การดูแลผู้ป่วย นาย ไม้เท้า เข้าแอดมิทตอนเมื่อวันจันทร์ 13/12/65 โดยให้แผนพิเศษวันตัว เตียง 14/12/65ญาติไปเยี่ยม ซึ่งจะเป็นแผนพิเศษด้วย บั้ส่วนไหนของเงินพิเศษ เอกสารของเรื่องสิ่งใด ไม่มีการเปลี่ยน และทางญาติมีการเปลี่ยน โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มาดูแล ทั้งนี้เรื่องอยู่ทางเตียงที่สามสามารถมองเห็นคนไข้ได้ชัดเจน ตอนญาติถูกตั้งไปมีเรื่องมีคดีคดีตอน 18.30 น.ถึงศาลทางห้องเดิม แผนพิเศษด้วยญาติเปลี่ยนเมื่อตอนเย็น มีรับทราบออกมาพบมีคนเดิม และเรื่องย้ายไปแล้วเมื่อครั้งเดือน ก.ย. แต่ก็ยังมีการหมิ่นเดิม เข้ารพ.เข้าชุดที่ ๑ แยกเตียง 4 เตียง หรือในเตียงวันศุกร์นี้ และแผนพิเศษของแผนเดิม ถ้าคนไข้เจ็บแต่ติดเตียง สามารถตั้งเตียง รพ.ได้ไหมใช่ บริการแบบนี้	a	pvc	pvc	1. มีการติดตามดูแลผู้ป่วยทุก 2 ชั่วโมง 2. มีการติดตามการดูแลผู้ป่วยอย่างเหมาะสมและไม่มีการเปลี่ยนแพ มพิเศษและการดูแลความสะอาดของผู้ป่วยตามแนวทาง การรักษา 3. อธิบายแผนการรักษาของผู้ป่วยให้ญาติผู้ช่วยเข้าใจเกี่ยวกับ การดูแลของผู้ป่วยเนื่องจากบางครั้งเวลาที่ญาติผู้ช่วยเข้า มกอยู่อย่างงะกิดความเข้าใจผิดในเวลาราชการเปลี่ยนแผน พิลของผู้ป่วย 4. พบรรมแนวทางการปรับปรุงแผนพิเศษร่วมกับพยาบาลและ ผู้ช่วยหรือคนไข้ โดยตรวจสอบผู้ป่วยทุกคนที่ใส่แผนพิเศษพร้อมกับการวัด V/S ทุกครั้งทุกวัน เริ่มมีการตรวจตอนไปแต่ละครั้งมี เวรเข้า ตอนทำ I/O	ทนายสุภา พงศ์ดิ	357	

### ปัญหาอุปสรรค

- อัตรากำลังไม่เพียงพอ
- ผู้มารับบริการมีจำนวนมาก บางครั้งต้องให้รอเพื่อรับการรักษา
- เรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้ป่วยยังไม่ทั่วถึงหรือผิดพลาด
- แพทย์ออกตรวจซ้ำ

### แนวทางแก้ไข

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