



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเถิน กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง โทร.๐๕๔๒๙๒๐๑๖-๗

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓/ ๓๖

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน

หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ รพ.เถิน

www.thlp.moph.go.th

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ตามที่โรงพยาบาลเถิน ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้วตั้งเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://thlp.moph.go.th> ของโรงพยาบาลเถิน

(นางสาวพินญาดา ดวงสาร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นางสาวนฤนัท จอมกาบิน)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

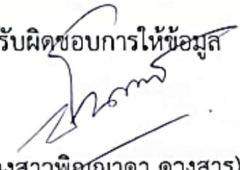
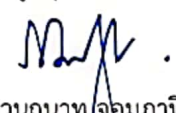

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวพินญาดา ดวงสาร) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนุณาท จอมกาปิน) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเดิน ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น เผยแพร่  (นายณนธภ ยาระพัฒน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
(รอบ ๑๒ เดือน)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

คำนิยาม

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

สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเถินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัฐญา เนื่องอุดม พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน WWW.thlp.moph.go.th ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
๔. ผู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และผู้รับเรื่องร้องเรียนถึงผู้อำนวยการ ๑ ตู้ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
๖. ร้องเรียนผ่านระบบ QR Code มีผู้ร้องเรียนจำนวน ๒๔ ราย ๒๔ เรื่อง ดังนี้

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

MOIT 10

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
1	ร้องเรียน/เสนอแนะบริการ จ่ายเงิน	ควรมีแบบโอนจ่าย สำหรับผู้ป่วยชำระ เงินเอง 10/4/23 ลำดับ 39	1	rw3	/admin	sys	เนื่องจากที่ปฏิบัติอยู่ ในปัจจุบันไม่ ถูกต้องตามระเบียบ ฯ โคนหักหักทาง ตรวจสอบภายใน กระทรวงฯ	สามารถทำได้โดย การจ่ายเงินผ่านคิว อาร์โค้ดแต่ต้องมีส ลิปการโอนเงิน ออกมายืนยันการรับ เงินทุกครั้ง อยู่ ระหว่างประสานขอ เครื่อง EDC จาก ธนาคารกรุงไทย	คุณปิยะพร

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
2	ร้องเรียนการบริการ ICU	1.ทำงานบริการแต่พุดจาไม่เกรงใจคนไข้ เหมือนไม่ยกรักษาปล่อยให้ตาย ทำแรงถามคำตอบคำไม่เต็มใจตอบสีหน้าท่าทาง 2. บริการแย่ พุดจาไม่สุภาพ 3. พุดจาไม่สุภาพกับคนไข้ บริการแย่มาก ทั้งๆที่ตัวเองทำงานบริการ 4.พุดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจคนไข้ บริการแย่มากจ	a	ipv	/icu	hrd	จากการทบทวน ญาติผู้ป่วยเคสโควิด ใส่ท่อช่วยหายใจ อาการทรุดลง แพทย์ได้อธิบาย แนวทางการรักษา แล้ว ญาติ NR และ ญาติได้สอบถาม ข้อมูลพยาบาล ตลอดเวลา จึงให้ ญาติมาดูผู้ป่วย ระยะสุดท้ายที่ห้อง แยก isolate ญาติไม่ พึงพอใจต้องการให้ พยาบาลเข้าไปอยู่ กับผู้ป่วยตลอดเวลา ได้อธิบายให้ญาติ รับทราบแล้วถึงโรค	ทบทวนพฤติกรรม บริการ ทำแนวทาง การดูแลผู้ป่วยระยะ สุดท้าย แนว ทางการดูแลผู้ป่วย ติดเชื้อโควิดระยะ สุดท้าย แนว ทางการแจ้งข้อมูล และอาการ เปลี่ยนแปลง กรณี ผู้ป่วยมีอาการ เปลี่ยนแปลง ให้ แพทย์เจ้าของไข้คุย กับญาติโดยตรง เพื่อป้องกันข้อ ร้องเรียนจากญาติ เรื่องข้อมูลในการ รักษา	พว ทิพวรรณ พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งทีม	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
3	ร้องเรียนการบริการ และ อุปกรณ์การใช้ห้องพิเศษ	ขออนุญาตแจ้งเรื่องร้องเรียนครับ อยาก ให้มีการจัดอบรมลักษณะนิสัยและ ตระหนักในเรื่องจรรยาบรรณทาง การแพทย์ ตั้งแต่ระดับแพทย์ลงมาถึง บุคลากรในรพ.ครับ ที่ประสบมาคือ แพทย์พูดจาถากถาง/พฤติกรรมในด้าน การบริการไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติ คนไข้และญาติไข้ ไข้ใจครับว่าแต่ละ วันเคสเยอะ เจอคนไข้หลายอย่าง แต่ควร ให้เกียรติกันหน่อย อาจไม่ถึงขั้นรพ. เอกชน แต่ขอให้ปรับปรุงหน่อยครับ เพราะเงินที่รักษาก็มาจากภาษีประชาชนที่ เสียเข้ารัฐทุกๆปี บางครั้งจ่ายเพิ่ม และ ห้องพิเศษคืนละ800 บาท จ่ายเต็มแต่มี การกำหนดเวลาเปิด-ปิดแอร์ ทีวีและถึง ชั้นยี่ตรี โมงไว้(รีสอร์ท/ที่พักข้างนอก ราคา350-500 ยังไม่มีกำหนดขนาดนี้) ไม่ แน่ใจ800/คืนที่รพ.คิดค่าบริการรวมค่า	a	pr	/mso	hrd	เนื่องจากการอธิบาย การระเบียบไข้ไขหี องพิเศษได้แจ้ง ระเบียบการเก็บ รีโมทแอร์ซึ่งเป็น การพักแอร์ช่วงเวลา 6-10น.ของทุกวันแต่ เคสนี้มีการเปลี่ยน คนไข้ไม่ได้มี การแจ้งระเบียบซ้ำ ทำให้มีการเข้าใจไม่ ตรงกัน	จากการทบทวนให้ มีการแจ้งระเบียบ การไข้ไข และเวลา การพักแอร์ช่วงเวลา 6-10น.ของทุกวัน และงดเก็บรีโมทแอร์ ให้เอารีโมทแอร์ไว้ ที่ห้องผู้ป่วยแต่ให้ แจ้งเวลาเปิด-ปิด แอร์ทุกวันเพื่อให้ เขาใจตรงกัน	นพ สาธิต พว สุนันท์

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปังประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
4	ร้องเรียนการบริการศูนย์แปล 21-10-65	อยากให้มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง บางทีคนไข้รับบาดเจ็บ ซ้ำมากๆ กว่ารถเข็นจะมา บางญาติคนไข้ ต้องไปเอาเอง ฝากหน่อยนะคะ ขอบคุณค่ะ	a	rmm	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่าในเดือนตุลาคมเป็นต้นมาพนักงานแปลเหลืออัตรากำลังลดลงจาก 4 คนเหลือ เพียง 3 คน ไปเป็น NA ใน ATK บวก clinic 1 คน ประกอบกับมีปริมาณงานเพิ่มจากการเปิดบริการผู้ป่วยที่ ward ศัลยกรรม ที่พนักงานแปลต้องเซ็นผู้ป่วย ส่งระหว่าง ward ศัลย์กับ OR วันละ 10 เทียวจนขึ้นไป ปัญหาที่	1.เรียงลำดับการให้บริการตามความเร่งด่วนของผู้ป่วย 2.ทำบันทึกข้อความขอจ้างพนักงานแปลเพิ่ม ให้เหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากการเปิดหน่วยงานใหม่ เช่น การเปิด ward ศัลยกรรม เพิ่มขึ้นมา	พว.พัชรี นทร์ พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเดิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
5	ร้องเรียนการบริการห้องฉุกเฉิน	ลำดับ 50. (7/6/66 6.56) 05:50 น. เอาคนไข้มาด้วยอาการเอาคนไข้มาด้วยอาการเจ็บหน้าอกมาก แต่พอเข้าห้องฉุกเฉิน พยาบาลบอกว่า ไม่มีหมอมเวร ต้องรอ แปลโมง ถึงจะได้ทำการตรวจคลื่นหัวใจ และทำการรักษา ทางญาติคิดว่า มันต้องได้รับการรักษาที่เร็วกว่านี้ใช่เปล่า หรือมีหมอมเวรในห้องฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมงใช่เปล่าครับ	d	rm	/er	sys	-ผู้ป่วยมีความต้องการ X-ray ไม่ใช่ EKG -ขาดการสื่อสารกับผู้ป่วยให้เข้าใจตรงกันในการรักษา -ไม่มีญาติรับฟังร่วมกับผู้ป่วย	-มีการสื่อสารและให้คำแนะนำ ขั้นตอนการรักษา พร้อมทบทวนและสังเกตความเข้าใจในคำแนะนำที่ให้ไป -ในกรณีมีญาติให้ญาติเข้าร่วมฟังคำแนะนำด้วย	พว นริสา พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
6	ร้องเรียนการบริการห้องบัตร	ลำดับ 49. ไบรรับรองแพทย์ นานมาก ของตั้งแต่ 24 พ.ค 66 จนถึง 6 มิถุนายน ยังไม่ได้. เจ้าหน้าที่พูดจาแย่มาก รายงานในระบบ 6/6/66 16.40	2	rm	/card	ser	เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องและดำเนินการเสนอแพทย์ตั้งแต่วันที่ผู้มารับบริการยื่นเรื่องขอไบรรับรื่องแพทย์แล้ว และทำการนัดมารับอีก 7 วันหลังยื่นเรื่อง แต่พอถึงวันนัด แพทย์ก็ยังไม่ได้เซ็นเอกสาร ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ และคิดว่าที่ยังไม่ได้หรือได้ช้าเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่อธิบายแล้วแต่ผู้มารับบริการไม่ยอมรับฟัง	เสนอความเสี่ยงต่อองค์กรแพทย์เพื่อพิจารณาต่อไป	นวก นนธ ภพ พว ศิริพร

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเดิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
7	ร้องเรียนการบริการห้องบัตร 14/4/66	ห้องทำบัตร พนักงานเล่นโทรศัพท์ไป ยืนนานแล้วไม่สนใจ google no 42 ไม่ ระบุชื่อ/ช่องทางติดต่อกลับ	a	rw3	/card	sys	จากการทบทวน เหตุ เกิดจากการ ติดต่อสื่อสารเรื่อง สิทธิการรักษาผู้ป่วย	แนะนำเจ้าหน้าที่ให้ ระมัดระวัง คอย สังเกตผู้ป่วยและ อธิบายให้ผู้ป่วยคน อื่นๆ เข้าใจ เกี่ยวกับ การใช้โทรศัพท์ใน การติดต่อเรื่องงาน	คุณมณี รัตน์ นวก.นนธ ภพ

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปังบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
8	ร้องเรียนการบริการหอผู้ป่วย ในรวม	การดูแลสุขอนามัย ไม่ดี เข้าแอดมิทตอน เที่ยงคืนวันที่ 13/10/65 โดยใส่แอมเพสิส ส่วนตัว เที่ยง 14/10/65 ญาติไปเยี่ยม ยังก เป็นแอมเพสิสตัวเดิม ปัสสาวะไหลนองล้น แอมเพสิส เลอะเทอะทั้งเตียง ไม่มีการ เปลี่ยน และทางญาติทำการเปลี่ยนเอง โดยไม่มีเจ้าหน้าที่มาถามไถ่ ทั้งที่เตียงอยู่ ทางเดินที่สามารถมองเห็นคนไข้ได้ ชัดเจน ตอนค่ำญาติกลับไปเยี่ยมอีกครั้ง ตอน 18.30 น.ก็สภาพเหมือนเดิม แอม เพสิสตัวเดิมที่ญาติเปลี่ยนเมื่อตอนเที่ยง ฉี ฉันทะลักออกมาเหมือนเดิม เคยร้องเรียน ไปแล้วเมื่อครั้งเดือน ก.ย. แต่ก็ยังบริการ เหมือนเดิม เข้ารพ.ล่าสุดก็คางแตกเย็บ 4 เข็ม หัวโนเขียวจนทุกวันนี้ และมาเจอ สภาพนอนแช่ฉีฉีก ถ้าคนไข้เป็นแผลติด เชื้อ สามารถฟ้องร้อง รพ.ได้ไหมคะ บริการแบบนี้	a	rmm	/ward3	sys	เจ้าหน้าที่และ พยาบาลขาดการเฝ้า ระวังที่เหมาะสม และการไม่ปฏิบัติ ตามแนวทางที่ กำหนด	1. มีการพลิกตะแคง ตัวผู้ป่วยทุก 2 ชั่วโมง 2. มีการ ติดตามการดูแลป่วย อย่างเหมาะสมใน การเปลี่ยนแอมเพสิส และการดูแล ความสุขสบายของ ผู้ป่วยตามแนว ทางการรักษา 3. อธิบายแผนการ รักษาของผู้ป่วยให้ ญาติผู้ป่วยเข้าใจ เกี่ยวกับการดูแล ของผู้ป่วยเนื่องจาก บางครั้งเวลาที่ญาติ ผู้ป่วยเข้ามาเยี่ยม อาจจะเกิดความ	พว อนุรักษ์พร พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
9	ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของ รปภ.	9/1/66 เวลาประมาณ 19.00-20.00 ขณะนั้นยามขาดหน้าที่ฟุบหลับอยู่ใน ป้อมยาม ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจรถที่เข้ามา ใน รพ หลังจากนั้นได้รับแจ้งจาก ตำรวจว่ามีรถขนยาเสพติดขับเข้ามาใน รพ	2	/guard	admin	hrd	ได้แจ้งไปยังทาง บริษัทหลังจากนั้น บริษัทได้ให้หัวหน้า รปภ. ขึ้นมาชี้แจง กับทางหัวหน้างาน บริหาร และได้ปฏิเสธข้อกล่าวหาที่ว่า มีการหลับขณะ เวลาปฏิบัติหน้าที่ รปภ. ได้แจ้งว่า ในช่วงเวลาที่เกิด เหตุนั้น เป็นช่วงเวลา ประมาณ 22.00 น. และทาง รปภ. ได้มี การช่วยเจ้าหน้าที่ ตำรวจในการตรวจ รอบโรงพยาบาล ,บริเวณบ้านพัก	หัวหน้างานบริหาร ได้แนะนำกับทาง หัวหน้า รปภ. เพื่อให้มีความ กระจื่อหรือร่นให้มา กว่าเดิม	คุณปิยะพร

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปิงปประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
10	ร้องเรียนการรักษาของแพทย์	เรียน ผอ.รพ.เถินก่อนหน้าแม่ของ ข้าพเจ้าได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็น gastritis แต่ได้ยา ibuprofen มา ซึ่งอาจ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคได้และไม่ เป็นไปตาม guidelines และการจ่ายยา ค่อนข้างแปลกมาก หากเทียบกับ guidelines รบกวนให้แพทย์ของท่าน กลับไป review เนื้อหาใหม่ เพราะนั้น หมายถึงชีวิต อย่างไรก็ตามก็เข้าใจว่าอาจ ผิดพลาดกันได้ขอให้ผอ.ใช้ความ ระมัดระวังในการจัดการเพราะแพทย์ (ว. 67209) ของท่านอายุยังน้อยอนาคตยังอีก	b	pr	mso	pct	ข้อมูลรายละเอียด ผู้ป่วยไม่ชัดเจน	ทบทวนแนวทาง การรักษาผู้ป่วย เฝ้า ระวังในผู้ป่วยที่มี โรคประจำตัว CKD3 ,gastritis ควรเพิ่ม ความระมัดระวัง ใน การสั่งจ่ายยา และ ควรซักประวัติ เพิ่มเติม	นพ.สืบ สกุล นพ. สาริต

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
11	ร้องเรียนการสื่อสารของแพทย์	ติดต่อเรื่องทำความพิการของบิดา คือ นายธนภณ ซึ่งครั้งแรกเนื่องจากหมอแจ้งว่ายังไม่มีประวัติการรักษาที่โรงพยาบาลเถิน จึงให้เข้าบำบัดเรื่องอาการหลังโค้งเป็นระยะเวลา3เดือน หลังจากมีการนัดอีกครั้ง พญ.รวิศรา แจ้งว่าไม่สามารถที่จะตัดสินใจว่ากรณีนี้จะสามารถแจ้งได้ว่า เป็นคนพิการหรือไม่ ทั้งที่กรณีนี้แผนกกายภาพบำบัด ได้ฟื้นฟูมาแล้วว่า สามารถออกบัตร ได้ตั้งแต่วันแรกได้เข้าพบหมอ เนื่องจากลักษณะเป็นความพิการที่ประจักษ์ได้ด้วยสายตา และหลังจากนั้น พญ.รวิศรา ได้ให้พ่อไปเอกซเรย์ซึ่งตัว พญ.รวิศราเองแจ้งว่าหลังมีอาการ โกง โค้งจริงผิดปกติ แต่ตัวหมอเองก็แจ้งอีกว่าไม่สามารถที่จะตัดสินใจในการออกบัตรให้ได้หรือไม่ และอาจต้องส่งตัวไปที่โรงพยาบาลเกาะคา ซึ่งเรา	a	rmm	/mso	hrd	แพทย์ไม่ได้บอกใบรับรองความพิการให้ผู้ป่วยตามสิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับ	เน้นย้ำเกณฑ์การออกใบรับรองความพิการตาม พ.ร.บ. ผู้พิการและสามารถออกได้ตามเกณฑ์ที่ผู้ป่วยพึงได้รับ	นพ สาริต

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
12	ร้องเรียนการสื่อสารของแพทย์กับผู้รับบริการต่างอำเภอ	หมอเลือกคนไข้ได้ด้วยหรือคะ หมอที่อยู่เวรห้องer วันอาทิตย์ตอนเช้าและเป็นช่วงเปลี่ยนเวร มีหมอผู้หญิงกับผู้ชาย พูดยกันสองคน *คนไข้ว่าอยู่ตำบลพระบาท อำเภอแม่พริก มารักษาทำไมที่นี่ แม่พริกไม่มีโรงพยาบาลหรือไปให้รักษาแม่พริกเลย ซึ่งดิฉันปวดท้องจึงไปหาห้องฉุกเฉินท้องเสีย ซึ่งเฝ้าคนไข้อยู่ที่โรงพยาบาลเถินวันนั้น ไม่อยากจะว่าอะไร จรรยาบรรณหมอมิไหมคะ เรียนมาทำไม ผ่าคอโรงพยาบาล นำเรื่องนี้ไปปรับปรุงหน่อยนะคะ ไม่อยากจะว่าในที่สาธารณะถ้าได้ยินอีก ฟ้องได้นะคะ	a	pr-pv	mso	ser	เนื่องจากเป็นวันอาทิตย์จำนวนผู้ป่วยมาตรวจรักษาในห้องERมากเป็นช่วงแพทย์ต่อเวรกัน จึงได้มีการกล่าวถึงผู้ป่วยที่นอนในER รายที่เป็นผู้ป่วยที่อยู่อำเภอแม่พริกว่า น่าจะรักษา รพ.ตนเองได้ แต่มีการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมในขณะที่พูดพาดพิงถึงผู้ป่วยโดยยังไม่ได้สอบถามข้อมูลว่าเป็นญาติที่เฝ้าไข้ผู้ป่วย ward อยู่แล้วปวด	-ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ -มีการสอบถามข้อมูลรายละเอียดการรักษา เหตุผลการรักษาที่รพ.เถิน -ไม่ใช่คำพูดที่ไม่เหมาะสมกล่าวพาดพิง ถึงญาติ/ผู้ป่วย โดยเฉพาะสถานที่ที่มีผู้รับบริการอยู่	นพ.สาธิต พว.นริสา

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
13	ร้องเรียนการให้บริการ ER 26/5/23	พยาบาลห้องฉุกเฉินไม่ใส่ใจคนไข้ (ติดต่อขอข้อมูลผู้ป่วยได้ที่หัวหน้ากลุ่ม งานการพยาบาลครับ)	a	rm	/er	sys	จากการทบทวน พบว่ามีผู้ป่วยไม่ ฉุกเฉินมารอรับ บริการ พยาบาล สื่อสารด้วยน้ำเสียง ที่ไม่เหมาะสม	เน้นบุคลากรมี พฤติกรรมบริการที่ดี ผู้ป่วยทุกรายคิดว่า ตนเองเป็นผู้ป่วย ฉุกเฉินทั้งนั้น ผู้ที่จะ ให้ข้อมูลต้องเข้าใจ ผู้รับบริการ ไม่ควร แสดงออกผ่านสีหน้า	พว นริสา พว อภิวัน
14	ร้องเรียนการให้บริการของ แพทย์ OPD	หมอดตรวจที่โมงรอบ่าย13.25ยังไม่มี ต้องมีฐานะไปทำงานนะค่ะ 24/03/2013	a	rmm	/mso	hrd	ขาดการเน้นย้ำเรื่อง เวลาที่ชัดเจนของ การออกตรวจ คนไข้นอก โดยเฉพาะคนไข้ที่ ตัดไปภาคบ่าย อาจจะต้องมาตรวจ เร็วขึ้น	เน้นย้ำการออก ตรวจของแพทย์ OPD ให้มาตาม เวลาที่ตกลงไว้ใน ธรรมนูญองค์กร แพทย์ ภาคเช้าเวลา 08.30น. ภาคบ่าย เวลา 13.30 น. ทุก คนรับทราบและ	นพ สาริต

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
15	ร้องเรียนการให้บริการห้องแยกโรคผู้ป่วยโควิด 19/7/66	ญาติผู้ป่วย (พยาบาล) สอบถามทางเพจ รพ เถิน ว่าเหตุใด เวิร์กญาติของตน ไม่ได้รับการวัด vital sign ตามมาตรฐาน การดูแลรักษา	a	pv/rm	rb	sys	จากการติดตาม สาเหตุ เกิดจาก พยาบาลเวิร์ก ไม่ได้เข้าวัด ไข้รอบ ตี 2 ซึ่งรอบ 4 หุ้ม คนไข้มีไข้ 38 C ถามสาเหตุแจ้งว่าลืม	จากการทบทวนจึง ได้จัดทำแนวทาง ปฏิบัติในหน่วยงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ มาจากหลาย หน่วยงาน 1.รอบ ปกติวัด V/S ทุก 4 ชม 2. วัด V/s เพิ่ม จากรอบปกติ กรณี ที่ต้องประเมิน อาการความผิดปกติ ต่างๆเพิ่ม หรือ ติดตามภาวะไข้หลัง ให้ยา และเช็ดตัว 3. ถ้าคนไข้ที่มีอาการ ปกติ V/S ปกติ เช่น เตรียมผ่าตัด Colono EGD อาจงดการวัด	พว นลิน รัตน์ พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเดิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
16	ร้องเรียนการให้บริการหอผู้ป่วยรวม	คุณพ่อย้ายจากร.พ.ลำปางมารักษาเดินพยาบาลควรปรับปรุงเรื่องมารยาทการพุดจาและการเอาใจใส่คนไข้ให้เหมาะสมกว่านี้จะดีค่ะ	a	rmm	/w3	sys	จากปัญหาพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลได้ขาดการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความนุ่มนวล เนื่องด้วยภาระหน้าที่ของพยาบาลอาจจะมีความเร่งรีบในการทำงาน และด้วยบุคลิกภาพของพยาบาล	มีการทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมดูแลผู้ป่วยของพยาบาล การให้บริการของพยาบาลให้มีความเหมาะสม มีการสื่อสารการใช้ น้ำเสียงพุดจากับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการด้วยความนุ่มนวล ปฏิบัติการพยาบาลด้วยหัวใจความมนุษย์	พว ณัฐพร พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเดิน

รอบ 12 เดือน ปังบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
17	ร้องเรียนความล่าช้าในการให้บริการ OPD	.	a	rmm	/opd	sys	-การรอคอยที่ หน่วยงานผู้ป่วย อกจะมีหลายสาเหตุ ได้แก่ รอคิว รอดำ คิว รอlab รอทำ หัตถการ รอการ consult จากรพ. เกาะคา เป็นต้น ใน การแสดงความ คิดเห็นกรณีนี้ไม่ ทราบสาเหตุว่า รอ คอยจากสาเหตุไหน	1.การซักประวัติจะ เรียกตามคิว ยกเว้น กรณีผู้ป่วยนอนแปล และรถเข็น จะเรียก มาซักก่อนคิวตาม อาการเร่งด่วน 2.การ เข้าตรวจ แบ่งกลุ่ม ผู้ป่วยเพื่อเข้าตรวจ ดังนี้ 2.1แพทย์ที่ลง เวรจากห้อง ER จะ ให้ตรวจผู้ป่วยที่มา ขอใบรับรองแพทย์ ตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ผู้ป่วยตามนัด และ ตรวจทั่วไป 2.2 แพทย์ท่านอื่น กระจายให้ตรวจ ตามคิว 2.3 ผู้ป่วย	พว กฤษฎณา พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีนงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
18	ร้องเรียนบริการ OPD	ทำไมผู้ป่วยที่หมอนัดจะต้องมาซักประวัติอีกคะ ประวัติคนไข้ที่หมอนัดไม่มีประวัติเลยหรือคะ อันนี้ยุ่งมาก... จุดซักประวัติควรจะเป็นจุดซักประวัติเฉพาะคนไข้ใหม่คะ เพื่อประโยชน์ของคนไข้คนเก่า มานั่งรอครึ่งวันก่อนวันก่อนมาก็อดข้างออกมาเพื่อเจาะเลือดตั้งแต่ 2 ทุ่ม กว่าจะได้กิน ก็ป่วยอีกวันมันนานไปนะคะ แล้วมาตั้งแต่เข้ามิดเพื่อรอซักประวัติ พบหมอ 2 นาที จบ คือพบหมอเร็ว หมอวิเคราะห์เร็วก็ไม่จำเป็นมานั่งรอซักประวัติคะ เพื่อรอฆ่าเวลา มันเกิดความล่าช้าในการทำงาน ทำให้คนไข้อ่อนเพลีย กลับบ้าน ไปก็ป่วยอีกรอบพอดี เพราะรอนานเกิน คือเสียเวลามาก อะไรที่ทำให้สะดวก ล้วรวดเร็ว น่าจะลองปรับดูนะคะ ขอโทษนะคะที่อาจจะเป็นการทำงานตามระบบแบบนี้	a	rw3	/opd	sys	-ข้อมูลที่ได้ไม่ชัดเจน ในกรณีที่ยื่นบัตรแล้วรอที่ OPD จะมีพยาบาลเวรปฏิบัติงานตั้งแต่ 7.30น.และมีผู้ช่วยเหลือคนไข้ ตรวจเช็คผู้รอรับบริการที่นั่งรออยู่ หากมีการตรวจเลือดหรือเอกซเรย์ จะให้ไปทำก่อนแล้วค่อยกลับมาซักประวัติ คิดว่าน่าจะเป็นเพราะรอพบแพทย์นาน จากกรณีเป็นผู้ป่วยนัดต้องพบแพทย์คนเดิม	1.ทบทวนแนวทางการสื่อสารเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 2.ปรับแนวทางการสื่อสารเกี่ยวกับขั้นตอนเป็นก่อนพบแพทย์ ขณะพบแพทย์และหลังพบแพทย์ 3. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนโดยการทำป้ายอธิบายขั้นตอน ประชาสัมพันธ์ก่อนซักประวัติ ก่อนแพทย์ออกตรวจ และเลื่อนผู้ป่วยให้	พว กฤษฎา พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเดิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
19	ร้องเรียนบริการห้องฉุกเฉิน 14/4/66	ห้องฉุกเฉิน พระยัณบัตรที่หลังแต่ได้รับ บริการก่อน เนื่องจากคนพามาเป็น เจ้าหน้าที่ของ รพ คือ แล้วคนไข้คนอื่นที่ นั่งรอไม่ใช่คนหรืออย่างไร ผาก ผู้บริหาร รพ ใส่ใจในเรื่องดังกล่าวด้วย google no 42 ไม่ระบุชื่อและช่องทางตอบกลับ	a	rw3	/er	sys	คนเข้ามาส่งเป็น เจ้าหน้าที่ รพ. รับ พระมาทำแผลหน้า ห้องแผลหน้าห้อง ซึ่มชุ่มท้อง ได้เห็น เข้ามาโดยไม่ได้ หยิบบัตรคิวหรือ กล่าวขอคนที่นั่งรอ อยู่ก่อน	ผู้ป่วยฉีดยาทำแผล รับบริการตามคิวทุก รายและกรณีมีความ จำเป็นที่ต้อง ให้บริการก่อนเช่น พระภิกษุ แผล Bleed ซึ่มมาก ผู้ป่วยจิตเวช ที่มีความเสี่ยงนั่งรอ นานและเจ้าหน้าที่ ต้องมีการอธิบายให้ ผู้รับบริการอื่นที่นั่ง รอทราบเหตุผลและ ความจำเป็นที่ต้อง เข้าก่อน	พว นริสา พว อภิวัน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
20	ร้องเรียนบริการหอผู้ป่วยรวม	ปรับเปลี่ยนยาโดยที่ไม่อัปเดตแล้วมาว่าคนไข้กินยาผิด ควรประชุมภายในให้ดีขึ้นก่อนครับ ส่วนอย่าอื่นบริการดีมากถึงมากที่สุด ลำดับ 41 วันที่ 11/4/66 ไม่ระบุชื่อและช่องทางติดต่อ	a	rw3	/w3	sys	จากการทบทวนเกิดจากการสื่อสารที่เห็นไม่ตรงกันระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยในการรับประทานยา และไม่ปฏิบัติตามหลัก 10R ไม่มีการอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ	จากการทบทวนมีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยในการรับประทานยาที่มีการปรับ dose ยาของผู้ป่วย ซึ่งจะมีการตรวจสอบการให้ยาตามหลัก 10R และมีการสื่อสารระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยที่ชัดเจน อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเข้าใจแผนการรักษาตามข้อสงสัย	พว ญัฐพร พว อภิวิน

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
21	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จนท ห้องบัตร	มาสอบถามเรื่องย้ายสิทธิการรักษาแต่ได้ การตอบกลับมาไม่เพราะ ไม่เต็มใจให้ การบริการ 16/5/23 19.29 น.	2	rw	/card	hrd	เนื่องจากเวลา 19.29 เป็นเวลานาน ราชการ ไม่มี เจ้าหน้าที่รับย้าย สิทธิการรักษา และ พนักงานห้องบัตร ไม่มีสิทธิในการรับ ย้ายสิทธิการรักษา ของผู้มารับบริการ จึงไม่ทราบ รายละเอียดเชิงลึก ของการรับย้ายสิทธิ การรักษา แต่ได้ทำ การอธิบายขั้นตอน และเอกสาร ประกอบการย้าย สิทธิการรักษาเบื้องต้น แก่ผู้มารับ	แจ้งผู้รับผิดชอบงาน ย้ายสิทธิการรักษา โดยตรงทราบถึง ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อ หาแนวทางการแก้ไข	นวก นนธ ภพ พว ศิริพร

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเถิน

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
22	ร้องเรียนพฤติกรรมบุคลากร เสี่ยงต่อการทำให้รพ.เสื่อม เสียชื่อเสียง 29 มีนาคม 2565	พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ นอนหนุนคกแฟนตรงศูนย์แปล	2	pv	/er	hrd	NA มีพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมนอนหนุน คก เป็น NA ใหม่ จากการสอบถามคิด ว่าเป็นที่ลับตาคน และคิดว่าไม่เป็นไร โดยไม่ได้คำนึงถึง ความเหมาะสมใน พฤติกรรมที่ปฏิบัติ	พูดคุยให้คำชี้แนะ พฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสม ไม่สมควร ทั้งด้านคำพูดและ พฤติกรรมบริการ ต่างๆ -กำหนดงานที่ รับผิดชอบของ NA นอกเวลาราชการ โดยให้อยู่ใน ER 1 คนดูแลช่วยเหลือ ด้านนอกเพื่อคอย ให้บริการ ผู้รับบริการด้านนอก	พว นริสา พว อภิวัน
23	ร้องเรียนแพทย์ออกตรวจล่าช้า 15/5/66 9.14 น	อยากถามว่าหมอเริ่มทำงานกี่โมงครับ เห็นคนไข้ นั่งรอนานมากซักประวัติเสร็จ แล้วหมอก็ยังไม่มาเลยขอแนะนำให้หมอ ทำงานเร็วกว่านี้ได้ไหมครับขอเสนอให้ หมอทำงานแปด โมงเลยครับขอบคุณครับ	c	rw	/mso	hrd	จากการทบทวน พบว่า บางวันมี จำนวนแพทย์ที่ออก ตรวจน้อยกว่าปกติ จึงมีปัญหามาตามา	แจ้งแพทย์ให้ทราบ แล้ว ให้ออกตรวจให้ เร็วขึ้น และพยายาม ตรวจให้เสร็จก่อน เวลา 12.00 น.	นพ สาริต

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเดิน

รอบ 12 เดือน ปังบประมาณ 2566 (1 เมษายน 2566 -31 สิงหาคม 2566)

ลำดับ	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
24	ร้องเรียนระบบจองคิวห้องพิเศษ google no.43	21/4/66 จองห้องแล้วแต่ไม่สามารถตอบคำถามว่าจะได้เข้าห้องตอนไหนบอกรายละเอียดก็ไม่ได้ต้องรอรอย่างเดียวน ไม่บุชื่อและช่องทางติดต่อ	a	rw3	/vip	sys	จากการทบทวนเนื่องจากวันที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการห้องพิเศษเต็ม หมอเวรยังไม่มาตรวจคนไข้ จึงทำให้ไม่ทราบสถานะว่าผู้ป่วยจะได้จำหน่ายในวันกี่ราย	1.มีการสร้างแบบฟอร์มในการจองห้องพิเศษเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ที่เข้ารับบริการในวันที่จองว่ากรณีผู้ป่วยห้องพิเศษเต็ม ให้นอนห้องสามัญตามแพทย์พิจารณา และเรียกผู้ป่วยเข้าตามคิวกรณีมีผู้ป่วยจำหน่าย 2.ให้มีการโทรสอบถามคิวล่วงหน้าในช่วงบ่สยของวันก่อน	พว สุนันท์ พว อภิวัน

ปัญหาอุปสรรค

- อัตรากำลังไม่เพียงพอ
- ผู้มารับบริการมีจำนวนมาก บางครั้งต้องให้รอเพื่อรับการรักษา
- เรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้ป่วยยังไม่ทั่วถึงหรือผิดพลาด
- แพทย์ออกตรวจช้า

แนวทางแก้ไข

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