

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)		
	GMP๒๐๓ : เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	GMP๒๐๔ : เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ผลรวมทั้งหมด
งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	๗		7
งานพยาบาลผู้ป่วยใน	๒		2
องค์กรแพทย์	๔		4
งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	๓		3
งานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	๑		1
งานรังสีเทคนิค	๒		2
งานเทคนิคการแพทย์	๑		1
งานแผนและยุทธศาสตร์	๑		1
งานบริหาร	๑	๕	6
งานการเงิน	๑		1
ผลรวมทั้งหมด	๒๓	๕	๒๘

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....การพยาบาลผู้ป่วยนอก..... ปี 2568 (001)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
4/10/67 ผู้ทบทวน 1. นางสาวธณิกานต์ ฉายอรุณ 2. นางสาวรำไพณี วงศ์ชัย 3. นางสาวอาทิตย์ยา ไกลถิ่น 4. นางสาวจันทร์จิรา โรจนศิริสันติ 5. นางสาวสิรินทิพย์ อินตา 6. นางเกษรา ยาละ 7. นางสาวราตรี ราโก	วันที่ 4/10/2567 ได้รับเรื่องร้องเรียนพฤติกรรม บริการ พยาบาลหน้าห้องตรวจคุยโทรศัพท์ ไม่สนใจผู้ ป่วย และได้โฆษณาขายของให้กับผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ	ปัญหา 1.บุคคลากร - เจ้าหน้าที่พยาบาลคุยโทรศัพท์ใน เวลาทำงาน และโฆษณาขายสินค้า ให้กับผู้ป่วย 2.ระบบ/ระเบียบปฏิบัติ - หากจำเป็นต้องรับสายโทรศัพท์ ส่วนตัว ควรแจ้งผู้ป่วยทราบและไม่ คุยโทรศัพท์นาน หากมีธุระเร่งด่วน สำคัญ ให้แจ้งพยาบาลท่านอื่น ปฏิบัติหน้าที่แทน ในระหว่างที่รับ โทรศัพท์ - ไม่โฆษณาขายของขายสินค้าใน เวลาทำงาน 3.ผู้รับบริการ -ต้องเสียเวลาในการมารับบริการ	1. จัดทำเป็น แนวทางปฏิบัติ/ข้อ ตกลงร่วมกันชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานทราบ และปฏิบัติไปใน ทิศทางเดียวกัน 2. พิจารณาท ลงโทษ หากเกิด เหตุการณ์ซ้ำ	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ทราบ และตกลงจะปฏิบัติ ตามร่วมกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....เทคนิคการแพทย์..... ปี 2568 (002/1)

วันที่/เวลา	เล่าสรุปเหตุการณ์/ปัญหา/ข้อมูลที่พบ (Blackown)	ประเด็นที่พบจากสาเหตุ (ระบบ/อุปกรณ์ สถานที่ บุคลากร ผู้รับบริการ)	วิธีการดำเนินงานแก้ไขตาม สาเหตุที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน
3 ต.ค.67 07.00 น.	เจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน 2 คน เป็นนักเทคนิคการแพทย์ 1 คน และ ผู้ช่วย 1 คน เตรียมเครื่องตรวจวิเคราะห์ เตรียมพื้นที่ทำความสะอาดห้อง ตรวจเช็ค อุณหภูมิห้อง ทำ Quality control เครื่อง 4 เครื่อง	Maintenance เครื่องตรวจวิเคราะห์เคมีคลินิก ทั้งเก่าและใหม่ ใช้เวลานาน เนื่องจากต้องทำทั้ง 2 เครื่อง และเครื่องใหม่ ซึ่งผู้ใช้งานยังไม่คล่อง	ฝึกการใช้งานเครื่องให้ชำนาญยิ่งขึ้น	นายฐานันดร นรชาติวสิน นายเกรียงไกร พันธุระ นายอิทธิพล ประเสริฐ น.ส.วีรดา เงินแท้ นายพีรพล ชัยวงศ์ น.ส.รวินทร์นิภา กันคำ
07.20 น.	IPD ส่งส่งตรวจผู้ป่วย 9 คน	เริ่มตรวจเลือดผู้ป่วย IPD บางรายการต้องใช้ เวลา เนื่องจากต้องสลับเครื่องตรวจเคมีคลินิก	รอน้ำยาเครื่องตรวจที่จะย้ายออกหมด เพื่อจะได้ใช้เครื่องเดียว	
07.35 น.	ผู้ป่วย OPD เริ่มยื่นบัตรเจาะเลือด	เนื่องจากเป็น case ค่วน เจ้าหน้าที่ต้องรีบไป		
07.36 น.	ER ส่งเลือดตรวจ พร้อมทั้งให้ไปเจาะ INR ที่ ER case stroke เตรียม refer ขอผลค่วน	เจาะเลือดและรีบ ตรวจก่อน	- เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ที่รอเจาะเลือด กรณีพบปัญหา และเหตุขัดข้อง	
07.37 น.	เริ่มรับลงทะเบียนผู้ป่วย OPD	เครื่องมือยังไม่พร้อมใช้ เนื่องจาก การส่ง ISE cal. และ Quality control ยังมีปัญหา	- พยาบาล NCD อาจจะสอบถามสาเหตุที่เริ่มเจาะเลือดช้า และอธิบายให้ผู้ป่วย	
07.50 น.	เริ่มเจาะเลือดผู้ป่วย OPD	ใช้เวลา 15 นาที หลังผู้ป่วยยื่นบัตร	เข้าใจ เหตุผล	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....รังสิตวิทยา..... ปี2568 (002/2)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
3/10/67 ผู้ทบทวน 1.นส.ทัศนีย์ รองจ่านงค์ 2.นายชยุตพงศ์ อินเทพ	วันที่3/10/67 ผู้ป่วย HN.490001169 นศ คลินิก NCD ยื่นบัตรตรวจเวลา 07.20น. และได้เจาะเลือดเวลา07.50 น. และได้รับ เอกซเรย์เวลา 08.47 น. เพราะวันนี้มีผู้ ป่วยฉุกเฉินใส่ท่อช่วยหายใจ 1 case MCA 2 case โดนแทงท้อง 1 case ทั้งหมดได้ refer จึงทำให้เกิดการล่าช้า	ปัญหา 1.บุคคลากร -จนท.ไม่เพียงพอ 2.ระบบ/ระเบียบปฏิบัติ -จัดตารางเวรให้มีจนท.ขึ้นปฏิบัติ งานก่อนเวลาทำงานทุกวัน 3.ผู้รับบริการ -ได้เอกซเรย์ช้า	1.จัดตารางเวรให้มีจนท.ขึ้น ปฏิบัติงาน	

แบบบันทึกการทบทวน 12 กิจกรรม กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม รพ.เวียงแก่น เดือน ตุลาคม 2567 ปี 2568 (003)

กิจกรรมที่ 2 ทบทวนข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง

วันที่/เวลา	เล่าสรุปเหตุการณ์/ปัญหา/ ข้อมูลที่พบ (Blackown)	ประเด็นที่พบจากสาเหตุ (ระบบ/อุปกรณ์ สถานที่ บุคลากร ผู้รับ บริการ)	วิธีดำเนินงานแก้ไขตามสาเหตุที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน
17/10/2567	ผู้รับบริการร้องเรียนถูกเจ้า หน้าที่ห้อง เบอร์ 14 ดุ เรื่องไม่ถอดรองเท้า ก่อน ซั้่งน้ำหนักเมื่อวันที่ 10/10/2567	1.บุคลากร มีพฤติกรรมการสื่อสารไม่ เหมาะสม 2.อุปกรณ์ไม่สะอาด ไม่พร้อมใช้ 3.การสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน ไม่มีป้ายชี้แจงการใช้อุปกรณ์	1.ประชุมทบทวนเหตุการณ์ในหน่วยงาน 2.ปรับปรุงระบบการทำงาน 2.1 จัดทำป้าย “กรุณาถอดรองเท้าก่อนซั้่ง น้ำหนัก” ติดบริเวณเครื่องซั้่งน้ำหนัก 2.2 มอบหมายหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ทำความสะอาดเครื่องซั้่งน้ำหนักทุกวัน 2.3 จัดหาผ้าเช็ดเท้าวางให้ผู้รับบริการเช็ด ก่อนขึ้นซั้่งน้ำหนัก 2.4 ทบทวนแนวทางพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ และการสื่อสารกับผู้รับบริการ	1.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ธานี 2.น.ส.นฤมล ลือชา 3.น.ส.จินตนา ช่วยแก้ไข 4.น.ส.เพ็ญนิภา จำปาคำ 5.น.ส.วัชรวิ นาระถิ 6.น.ส.สุภาวดี ภูสันติสกุลวงศ์ 7.นายณพลักษณ์ สุริยะไชย 8.น.ส.ประภาพร ลือชา 9.นางมะลิวัลย์ เกียรติ์ 10.นางบงกช วุฒิ 11.นางนันทิดา ลือชา

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....เภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค..... ปี 2568 (004)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
21 ต.ค. 2567 เวลา 14.00 น. ผู้ร่วมทบทวน นายบุลลิต วงศ์หาญกล้า	มีข้อร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานสายของ [REDACTED] ว่ามาทำงานสายบ่อยๆ ต้องการให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลจัดการเรื่อง ดังกล่าว	พฤติกรรมของบุคคล	1. เรียกผู้ถูกร้องเรียนมาชี้แจง ว่ากล่าวตักเตือน 2. นำเข้าพิจารณาใน กกบ. เพื่อดำเนินการต่อไป	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานแผนและยุทธศาสตร์..... ปี 2568 (005)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
28 ตุลาคม 2567 ผู้ร่วมทบทวน 1. เบญจวรรณ บุคดี 2. กาญจนา จันทราภรณ์	วันที่ 24 ตุลาคม 2567 ผู้รับบริการร้องเรียนรายบุคคล คุณป้า ห้องเบอร์ 15 ในเวลา 10.30 น. โดยร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ว่า พฤติกรรมไม่สุภาพ ดุด่าผู้รับบริการ ผากแฉังคุณป้าว่าขอให้พูดคุยดี ๆ ไม่ควรดุด่า เสียงดัง ผู้รับบริการไม่ฟังพอใจเป็นอย่างมาก จากการสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องเรียนได้เล่าว่า ได้มีการพูดคุยเสียงดังจริง และคำพูดเชิงดู และเถียงโต้ตอบกันกับผู้รับบริการ เนื่องจาก ผู้รับบริการไม่เข้าใจระบบ ไม่ได้นำบัตรประชาชนยื่นให้เจ้าหน้าที่ และต้องเดินไปมาหลายรอบทำให้ รู้สึกไม่พอใจร่วมด้วย เจ้าหน้าที่ที่โดนร้องเรียน ยอมรับว่า มีพฤติกรรมที่เสียงดังและถกเถียงกันจริง ในวันที่ 24 ตุลาคม 2567	1. มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียง 1 คน (อีก 1 คน ติดประชุม ต่างจังหวัด) ทำให้ผู้รับบริการรอนาน ผู้รับบริการออกันอยู่ที่หน้าห้อง 15 2. การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	1. จัดเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานในการยืนยันสิทธิ์ ที่ห้องเบอร์ 15 อย่างน้อย 2 คน ทุกวัน (หากมีการลาหรือประชุม จัดเจ้าหน้าที่อื่นมาช่วย เช่น จพ. เวชสถิติ, นักวิชาการคอมพิวเตอร์) 2. ประสานงานทุกจุดบริการ หากมีการส่งมาพบห้องเบอร์ 15 โดยมาติดต่อในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แคื่อยืนยันสิทธิ์ ให้เขียนลงในใบนำทาง เพื่อช่วยในการสื่อสารให้ตรงกัน	1. ได้ทำการตกแต่งด้วยวาจา และรับปากว่าจะระมัดระวังในการใช้คำพูดมากกว่านี้ 2. จัดคนช่วยปฏิบัติงานแบบระบุชื่อบุคคลยืนยันสิทธิ์ เมื่อมีการลา หรือประชุม

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานแผนและยุทธศาสตร์..... ปี 2568 (005)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
28 ตุลาคม 2567 (ต่อ) ผู้ร่วมทบทวน 1. เบญจวรรณ บุคดี 2. กาญจนา จันทราภรณ์	ผู้รับผิดชอบหลักในการตรวจสอบสิทธิ์และให้ ข้อมูลผู้ป่วยติดประชุม เลยต้องปฏิบัติงานแทน และมีผู้รับบริการจำนวนมาก แต่ก็ได้แก้ไขปัญหา เบื้องต้น โดยให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติ มาช่วยชี้แจง และให้บริการผู้ป่วย เสริมสภาพคล่องในการ ปฏิบัติงาน ลดความกดดันที่ผู้ป่วยรอนาน และ ลดระยะเวลาารอคอย และได้ดำเนินการตักเตือน โดยวาจาแล้ว			

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์...หน่วยงาน..การพยาบาลผู้ป่วยนอก.. ปี 2568..... (006)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 27/11/2567 ผู้ร่วมทบทวน 1.คุณธณิกานต์ ฉายอรุณ 2.คุณราไพณี วงศ์ชัย 3.คุณจันทร์จิรา โรจนศิริสันติ 4.คุณอาทิตย์ยา ไกลถิ่น 5.คุณศิรินทิพย์ อินตา 6.คุณเกศรา ยาละ 7.คุณชาญ อินอ่อน 8.คุณดวงมณี นรชาติวสิน	วันที่ 27/11/2567 ได้รับเรื่องร้องเรียน พุติกรรมบริการ ของผู้ช่วยเหลือคนไข้ ██████████ ว่าผู้ให้บริการ คนดังกล่าว พุดจาไม่สุภาพ ตะคอกใส่คนไข้สูงอายุ ควรให้เกียรติผู้ป่วย และพุดจาสุภาพขึ้น	พุติกรรมบริการ - เจ้าหน้าที่พุดไม่เพราะ	แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบให้พุดจาสุภาพ ไม่เสียงดัง ตะคอก ในกรณีที่ผู้ป่วยสื่อสารไม่เข้าใจ ให้เชิญผู้ป่วยมานั่งและอธิบายให้เข้าใจ หากผู้รับบริการไม่พร้อมที่จะให้บริการ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ท่านอื่นให้บริการแทน	ชี้แจงเจ้าหน้าที่แล้วรับทราบและให้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์ หน่วยงาน.....องค์การแพทย์..... ปี 2568 (007)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 27/11/2567 ผู้ร่วมทบทวน 1.พญ. ณัฐพร ตันเครือ 2.นพ. ธนาพล ชัยวงศ์ 3. พญ.อภิสร่า จงพิทักษ์รัตน์ 4.นพ. ไตรภพ เดชอุดม	วันที่ 27/11/2567 ได้รับเรื่องร้องเรียน การบริการของนพ. [REDACTED] [REDACTED] โดยต้องการให้หมอดูแลคนไข้ให้ดีกว่านี้ พอเรียกเข้าห้องตรวจ ไม่จับ ไม่ถามอาการคนไข้เลย (โดยเฉพาะห้องเบอร์ 4) มีคนไข้หลายคนพูดเหมือนกันหมด หมอดูแต่ในคอม ดูแต่ประวัติคนไข้แค่ที่พยาบาลส่งเข้ามา แต่ไม่ถามอาการคนไข้เลย จับนิดตรวจหน่อยก็ยังดี เวลาคนไข้เป็นอะไร ก็ไม่บอกโรคชัดเจน	- การซักประวัติและตรวจร่างกายของแพทย์ - การพูดคุยสื่อสารและอธิบายผลการวินิจฉัยรักษาแก่ผู้ป่วยและญาติ (communication skill)	- ปรับปรุงทักษะในการซักประวัติและตรวจร่างกายของแพทย์ - ฝึกทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ	- มีการปรับปรุงการซักประวัติและการตรวจร่างกายโดยละเอียดของแพทย์ - ได้มีการพูดคุยสื่อสารและอธิบายแก่ผู้ป่วยและญาติ - จำนวนข้อร้องเรียนลดลง

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์หน่วยงาน.....การพยาบาลผู้ป่วยนอก..... ปี 2568 (008/1)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
20/11/2567 ผู้ร่วมทบทวน 1.ธณิกานต์ ฉายอรุณ 2.ร่ำไพณี วงศ์ชัย 3. จันทร์จิรา โรจนศิริ สันติ 4. อาทิตยา ไกลถิ่น 5.ศิรินทิพย์ อินตา	ผู้ป่วยชาย มาด้วยอาการเจ็บหน้าอก ขณะรอพบแพทย์หลังจากเอ็กซเรย์ ผู้ป่วยเดินมาหน้าห้องตรวจและถามพยาบาลหนึ่งครั้ง และบ่นว่าเมื่อไหร่แพทย์จะเรียกเข้าห้องตรวจมันนานเกินไป ตอนนี้อยู่ไม่มีคนไข้แล้ว รอแพทย์เกือบ 1 ชั่วโมง (10.05 น. -10.51น.) แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีคนไข้นั่งรอตรวจหน้าห้องตรวจประมาณหกถึงเจ็ดคน และแพทย์ห้องเบอร์สี่คุยกับเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ จากกรุงไทยเอกซ่า (ซึ่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้แจ้ง แพทย์ และเจ้าหน้าที่ประกันแล้วว่าคนไข้รอตรวจ แต่แพทย์ยังใช้เวลาการทำงานทำธุระส่วนตัว)	ผู้ป่วยรอนาน แพทย์คุยกับเจ้าหน้าที่ประกัน ในเวลางาน	- แนะนำผู้ป่วยหากมีอาการไม่ สุขสบายเพิ่มมากขึ้น ให้รีบแจ้ง พยาบาลแก้ไขอาการเบื้องต้น ก่อน - กรณีที่ไม่ใช่ผู้ป่วยนัด ประสาน แพทย์ท่านอื่นพิจารณาตรวจให้ แทน ตามความเหมาะสม - แจ้งองค์กรแพทย์ เพื่อหา แนวทางกรณีที่มีธุระส่วนตัวแล้ว มีผู้ป่วยรอตรวจ	เจ้าหน้าที่ทุกท่านรับ ทราบแนวทางและ ปฏิบัติไปในทิศทาง เดียวกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....องค์กรแพทย์..... ปี 2568 (008/2)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
20/11/2567 ผู้ร่วมทบทวน 1.นายไตรภพ เดชอุดม	ผู้ป่วยชาย มาด้วยอาการเจ็บหน้าอก ขณะรอพบแพทย์หลังจากเอ็กซเรย์ ผู้ป่วยเดินมาหน้าห้องตรวจและถามพยาบาลหนึ่งครั้ง และบ่นว่าเมื่อไหร่แพทย์จะเรียกเข้าห้องตรวจมันนานเกินไป ตอนนี้ก็ไม่มีคนไข้แล้ว รอแพทย์เกือบ 1 ชั่วโมง (10.05 น. -10.51น.) แต่ในขณะเดียวกันก็มีคนไข้นั่งรอตรวจหน้าห้องตรวจประมาณหกถึงเจ็ดคน และแพทย์ห้องเบอร์สี่คุยกับเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ จากกรุงเทพฯ แอ็กซ่า (ซึ่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้แจ้ง แพทย์ และเจ้าหน้าที่ประกันแล้วว่าคนไข้รอตรวจ แต่แพทย์ยังใช้เวลาจนทำธุระส่วนตัว)	มีผู้แทน/ตัวแทนประกันชีวิตฝ่ายขายมาขายประกันชีวิตโดยที่รบกวนเวลาตรวจของแพทย์โดยเข้ามาเสนอขายประกัน โดยที่แพทย์พยายามปฏิเสธการซื้อแล้ว แต่ตัวแทนขายยังรบกวนเวลาแพทย์และไม่ยอมออกจากห้อง พนักงานช่วยเหลือคนไข้ได้เข้ามาแจ้งแล้วแพทย์ทราบแล้วว่ามีคนไข้รอ แพทย์ได้แจ้งตัวแทนขายแล้วแต่การเสนอขายยังคงยืดเยื้อ ทำให้คนไข้ต้องรอนาน	- ห้ามไม่ให้มีตัวแทนบริษัทการขายไม่ว่าจะเป็นประกันหรือสินค้าหรือขายตรงหรือบัตรเครดิตใดๆ เข้ามาเสนอขายสินค้าในโรงพยาบาล - กำหนดโทษให้ชัดเจน คือต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาทและออกป้ายประกาศตามสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาลพร้อมบังคับใช้อย่างเคร่งครัด	-ไม่มีการรบกวนเวลาของแพทย์และสหวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ -ในเวลาราชการ ไม่มีการรบกวนเวลารอคอยและเวลาตรวจ -ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้องรวดเร็ว -ผู้รับบริการพอใจกับการรับบริการมากขึ้นผ่านแบบประเมินการให้บริการประจำปี

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
20/11/2567 (ต่อ) ผู้ร่วมทบทวน 1.นายไตรภพ เดชอุดม			กำหนดแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ประจำจุดต่างๆ โดยกำหนดให้เป็นพนักงานช่วยเหลือคนไข้ที่ปฏิบัติงานในเวรนั้นในจุดนั้น เมื่อแพทย์หรือสหวิชาชีพอื่นต้องการของความช่วยเพื่อออกจากสถานการณ์การขายสินค้าเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และบริบทของโรงพยาบาล โดย 1. กำหนดรหัสการสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือโดยใช้คำอื่นแทนคำว่า ด้วย เป็น “สีฟ้า” หรือ “สีน้ำเงิน” เพื่อให้แจ้งกับเจ้าหน้าที่คนอื่นได้รับรู้ว่าต้องการความช่วยเหลือ	-

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
20/11/2567 ผู้ร่วมทบทวน 1.นายไตรภพ เดชอุดม			2. ให้เจ้าหน้าที่ที่รับรหัสการสื่อสารไปใช้โทรศัพท์สายในโรงพยาบาลเพื่อโทรตามผู้ที่ขอความช่วยเหลือให้ไปจุดอื่น 3 หากผู้ที่ขอความช่วยเหลือไปยังจุดอื่นแล้ว ยังมีตัวแทนจำหน่ายคนเดิมตามมาให้ตามเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อเชิญตัวแทนจำหน่ายออกจากสถานที่ของโรงพยาบาล	-

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม..... ปี 2568 (009)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
16/12/2567 ผู้ร่วมทบทวน 1.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ธานี 2.นางนันทิดา ลือชา 3.น.ส.วัชรีย์ นาระถิ 4.น.ส.นฤมล ลือชา 5.นางมะลิวัลย์ เการัตน์ 6.นายณพลักษณ์ สุริยะไชย	เมื่อวันที่ 16/12/67 ได้รับเรื่องร้องเรียน การให้บริการ ของ พยาบาล [REDACTED] พยาบาล [REDACTED] วัคซีน ตั้งแต่สิบ โมง 1 รอบ เจ้าหน้าที่ บอกให้บริการ ตอนบ่ายมาเอาคิวใหม่ พอมา 12.30 บอกว่าคิวหมด ให้มาวันหลัง และ พยาบาลพูดจาไม่ดี ขอฝากเรื่องการพูด และการแจ้งคิวชัดเจน	1.การสื่อสารกับผู้รับบริการ ผล การทบทวนเหตุการณ์จากการ ทบทวนพบว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ได้อธิบายกับผู้รับบริการแล้วว่า ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ (วัน เพจ) ให้บริการ walk IN เริ่ม ตั้งแต่เวลา 13.00 น. แล้ว และ ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มต่างๆ แต่ผู้รับบริการแจ้งว่าในลายกลุ่ม ของหมู่บ้านแจ้งว่า มาฉีดวัคซีน ได้ตลอดเวลา ผู้รับบริการจึงมา ยื่นบัตรก่อนเวลาตั้งแต่ 7.00 น. เจ้าหน้าที่มาทำงานเวลา 7.30 น . และได้แจ้งผู้รับบริการแล้วว่า ช่วงเข้ารับเฉพาะผู้รับบริการที่มี การนัดหมายแล้ว	1.เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมทบทวน เหตุการณ์และแนวทางการให้ บริการฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่กรณี walk IN และปฏิบัติตามแนวทาง คือ ให้ยื่นบัตรที่ฝ่ายเสริมและเดิน ทางมาฉีดด้วยตนเอง ไม่รับฝาก ขอบัตรคิวล่วงหน้า หรือนำวัคซีน ไปฉีดเอง ส่วนเวลาการแจกบัตร คิวได้ทบทวนและแจ้งให้เจ้า หน้าที่ทราบว่าครั้งต่อไปให้แจก ตรงเวลาตามที่ประชาสัมพันธ์ไม่ แจกก่อนเวลาเพื่อป้องกันการเกิด ข้อร้องเรียนซ้ำ	เจ้าหน้าที่รับทราบ

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
16/12/2567 (ต่อ)		ส่วนช่วงบ่ายเวลา 13.00 น. จะเป็นการแจกคิว walk IN จากนั้นผู้รับบริการรับทราบ และกลับบ้านไป และกลับมาอีกครั้งเวลา 12.30 น พบว่า บัตรคิวได้มีการแจกก่อนเวลา และหมดแล้ว จึงเขียนข้อร้องเรียน 2.พฤติกรรมบริการ พูดจาไม่ดี	2.แจ้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแก่น ไม่รับฝากจองคิวจากผู้รับบริการกรณีฉีดวัคซีนหรือกิจกรรมบริการต่างๆ ของฝ่ายส่งเสริม 3.แจ้งเจ้าหน้าที่เรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ ให้ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ นุ่มนวล หากไม่สามารถสื่อสารได้ ให้เรียกเจ้าหน้าที่คนอื่นมาให้บริการแทน	เจ้าหน้าที่รับทราบ

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน....HHC (ทีมเยี่ยมบ้าน)..... ปี 2568 (010/1)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 20/12/67	เนื่องจากวันที่ 21/12/67 ได้รับเรื่องร้องเรียนว่า ทีมเยี่ยมบ้าน พยาบาล โภชนาการ พนักงานขับรถ ว่าเอารถราชการไป นอกเหนือจากงานราชการ และเจ้าหน้าที่ดื่ม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์	1.หัวหน้าทีมบกพร่องในการ ควบคุมพฤติกรรมทีมในขณะ ปฏิบัติหน้าที่ 2.ไม่ได้ปิดคอมพิวเตอร์เวลาไม่ ใช้งาน	1.ว่ากล่าวตักเตือนในหน่วย งาน 2. แจ้งเจ้าที่หน่วยงาน ปิดอุ ปกรณ์ไฟฟ้าทุกจุดซ้ำอีกครั้ง 3. แจ้งกฎระเบียบการออก นอก โรงพยาบาลและการใช้ รถราชการ ให้แก่เจ้าที่ใหม่ และเก่าทุกปี (เวทีประชุมเจ้า หน้าที่)	-
ผู้ร่วมทบทวน 1.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ ธานี 2.นางนันทิดา ลือชา 3.น.ส.วัชร นาระถิ 4.น.ส.นฤมล ลือชา 5.นางมะลิวัลย์ เภารัตน์ 6.นายณพลักษณ์ สุริยะ ไชย	ทีมเยี่ยมบ้านออกเยี่ยมบ้าน และกลับเข้ามาใน โรงพยาบาลเวลา 18.45 น ของวันที่ 19/12/67 โดยเปิดคอมพิวเตอร์ทิ้งไว้ และไม่ได้ ปิดห้อง COC เจ้าหน้าที่ทีมเยี่ยมบ้านได้ไปดื่ม เบียร์กับเจ้าหน้าที่ รพสต.แห่งหนึ่ง และได้นำ รถราชการไปใช้นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม			

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.... งานบริหาร (งานยานพาหนะ)..... ปี 2568 (010/2)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 20/12/67	เนื่องจากวันที่ 21/12/67 ได้รับเรื่องร้องเรียนว่า ทีมเยี่ยมบ้าน พยาบาล โภชนากร พนักงานขับรถ ว่าเอารถราชการไปนอกเหนือจากงานราชการ และเจ้าหน้าที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ทีมเยี่ยมบ้านออกเยี่ยมบ้าน และกลับเข้ามาในโรงพยาบาลเวลา 18.45 น ของวันที่ 19/12/67 โดยเปิดคอมพิวเตอร์ทิ้งไว้ และไม่ได้ปิดห้อง COC เจ้าหน้าที่ทีมเยี่ยมบ้านได้ไปดื่มเบียร์กับเจ้าหน้าที่ รพสต.แห่งหนึ่ง และได้นำรถราชการไปใช้นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	เนื่องจากใกล้เทศกาลปีใหม่เจ้าหน้าที่ รพสต.เลี้ยงขอบคุณและสานสัมพันธ์ หลังจากเวลาเลิกงานจึงมีการสังสรรค์กันเล็กน้อย แล้วกลับ รพ.มิได้ทำรถราชการเสียหายแต่อย่างใด	จะไม่นำรถราชการไปใช้นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน	รับทราบ
ผู้ร่วมทบทวน 1.เย				

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์...หน่วยงาน.....โกชนศาสตร์..... ปี 2568 (010/3)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 20/12/67 ผู้ร่วมทบทวน 1.นางเยาวลักษณ์ เวียงคำ	เนื่องจากวันที่ 21/12/67 ได้รับเรื่องร้องเรียนว่า ทีมเยี่ยมบ้าน พยาบาล โกชนากร พนักงานขับรถ ว่าเอารถราชการไป นอกเหนือจากงานราชการ และเจ้าหน้าที่ดื่ม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ทีมเยี่ยมบ้านออกเยี่ยมบ้าน และกลับเข้ามาใน โรงพยาบาลเวลา 18.45 น ของวันที่ 19/12/67 โดยเปิดคอมพิวเตอร์ทิ้งไว้ และไม่ได้ ปิดห้อง COC เจ้าหน้าที่ทีมเยี่ยมบ้านได้ไปดื่ม เบียร์กับเจ้าหน้าที่ รพสต.แห่งหนึ่ง และได้นำ รถราชการไปใช้นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม		รับทราบ	รับทราบ

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน...การเงินและบัญชี..... ปี 2568 (011)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 25/12/67 ผู้ร่วมทบทวน เจ้าหน้าที่ งานการเงิน และบัญชี ได้แก่ 1. นส.วันวิสาข์ ไชยชมพู 2. นส.พิมภิลัย นุธรรม 3.นส.วิไล มั่นสมโนธรรม 4. นส.ธิดารัตน์ แซ่ฟ้า 5.กชกร สิทธิเขตกิจ	วันที่ 20/11/2567 ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก คนไข้ ที่มาขอใบรับรองป่วย เพื่อไปยื่นประกัน คนไข้ แต่เจ้าหน้าที่การเงิน ห้องเบอร์ 7 ทำ เอกสารใบรับรองป่วยและใบนำทางหาย โดย คนไข้ ยืนยันว่านำไปให้เจ้าหน้าที่การเงิน ห้อง เบอร์ 7 แล้ว และเห็นเจ้าหน้าที่การเงินหยิบ เอาเอกสารไป แล้ว ทำให้คนไข้ ต้องรอใบรับ รองป่วยนาน เนื่องจากต้องเอาให้แพทย์เขียนใหม่ และแพทย์ ติดคนไข้ ฉุกเฉินอยู่	งานการเงินได้ตรวจสอบ เอกสารตามที่คนไข้ได้ระบุว่ายื่น เอกสารให้แล้ว แต่เอกสารไม่มี อยู่จริง เนื่องจากเวลานั้นมี คนไข้จำนวนมากที่มายื่น เอกสารห้องเก็บเงิน ทำให้การ ตรวจสอบรับเอกสารไม่ทั่วถึง และหาหลักเชิงประจักษ์ในการ ยืนยันไม่ได้	จัดเก็บเอกสารใบรับรอง แพทย์มาพร้อมกับใบนำทาง ยื่นที่ห้องเก็บเงินและตรวจ สอบการรับเอกสารให้รัดกุม ยิ่งขึ้น	การสูญหายของเอกสาร น้อยลง

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานการพยาบาลผู้คลอด..... ปี 2568 (012)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
03/02/2568	ได้รับเรื่องร้องเรียนงานฝากครรภ์ โดยวันเกิดเหตุการณ์คือ วันที่ 31/01/2568 เรื่องแพทย์คลินิก	1.สรุป ผู้รับบริการ มารับบริการวันที่ 28/1/2568 ที่ งานผู้ป่วยนอก เวลา 15.01 น ด้วยประวัติ ประจำเดือนขาดมา1เดือน (LMP 26/12/2568) ไม่มีเวียนศีรษะ ไม่มีปวดท้อง	1.ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง คลินิกฝากครรภ์ เปิดเฉพาะวันอังคาร	- ไม่เป็นอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน แต่เกิดจากการสื่อสารระหว่าง จนท
4/2/2568	ฝากท้องไม่รับบริการ ทั้งที่ยังไม่หมดเวลาของราชการ โดยระบุว่าไม่รับตรวจบอกว่า ต้องรอผลเลือดอีก จะเลยสี่โมง	26/12/2568) ไม่มีเวียนศีรษะ ไม่มีปวดท้อง ทานได้ปกติ ไม่ได้รักษาที่ไหนมาก่อน จึงมารพ. จนท ได้ส่งตรวจ UPT =Positive จึงส่งพบงานฝากครรภ์	2. วันศุกร์ เข้า เป็น รร พ่อแม่ และ ตรวจ Ultrasound บ่าย สำหรับ อายุครรภ์ที่ 36 ,38-41 wks เพื่อ ตรวจ NST และ PV	ของหน่วยงานที่ไม่เข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของ คลินิกฝากครรภ์
1.นพ ไตรภพ เดชอุดม	ระบุมว่าไม่รับตรวจบอกว่า ต้องรอผลเลือดอีก จะเลยสี่โมง	2. 15.30 น ผู้รับบริการติดต่อ จนท คลินิกฝากครรภ์ ตรวจพบว่า ผู้รับบริการ ไม่มีสิทธิ เป็น สปปล แต่มีสามีเป็นคนไทย จึงได้แนะนำให้	3.กรณีรายใหม่ รับได้ต่อวัน 10 เคส ไม่เกิน 14.00 น	-ประสานแจ้ง และแนบเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องของการให้
2.นางสุกัลยา จันทาพูน	ไม่มีใส่ใจผู้รับบริการเดินทางมาไกลด้วย	ปฏิบัติตามชั้น (ตามเอกสารแนบ) แนะนำหากเตรียมเอกสารครบ สามารถมาฝากครรภ์ทุกวัน	หากครบจำนวน จนท จะโทรประสานแจ้ง หากผู้รับบริการ เหลือน้อย จนท ยังจะรับเคสอยู่	บริการของงานฝากครรภ์ ทั้ง วันอังคารและวันศุกร์
3.นส.ร่ำไพณี วงศ์ชัย		อังคาร ก่อน 14.00 น		
4. นส.ธณิกานต์ ฉายอรุณ				
5.นส.ชาคริยา จันทะวงษ์				
6.นส.ยุวดี หัตถกอง				
7.นส.ปภัสรา จินดาธรรม				
8.นส.จิราภรณ์ ลุนาบุตร				

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
03/02/2568 (ต่อ) 4/2/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ ไตรภพ เดชอุดม 2.นางสุกัลยา จันทาพูน 3.นส.ร่ำไพณี วงศ์ชัย 4. นส.ธณิกานต์ ฉาย อรุณ 5.นส.ชาคริยา จันทะ วงศ์ 6.นส.ยุวดี หัตถกอง 7.นส.ปภัสรา จินดา ธรรม 8.นส.จิราภรณ์ ลูนา บุตร		3. เป็นรายที่ 11 ของการฝากครรภ์ รายใหม่ 4. জনท ไม่ทราบ/ลืม ขั้นตอนการบริการ (เคยประสานแจ้งจุดคัดกรอง ห้องเวชระเบียน และ งานผู้ป่วยนอกแล้วกรณีฝากครรภ์รายใหม่ รับบริการถึง 14.00 น และต่อวันรับได้ ประมาณ 10 เคส หากเลยเวลา ให้โทรประสาน แจ้งเพื่อตรวจสอบว่ายังมีผู้รับบริการอยู่ไหม หากไม่มี জনท ยังจะรับเคสอยู่ เนื่องจากใช้เวลา นาน และยังมีเคสอื่นด้วย)		

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน...รังสิตวิทยา..... ปี 2568 (013)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
วันที่ 19/02/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นส.ทัศนีย์ ร่องจำนงค์ 2.นายชยุตพงศ์ อินเทพ	วันที่ 14/11/67 ได้รับเรื่องร้องเรียนจากคนไข้ ที่มารับบริการ ทางตู้รับข้อคิดเห็น (กล่องแดง) โดยระบุว่า “มารับบริการที่ โรงพยาบาลเวียงแก่น เวลา 11.00 น. เจ้าหน้าที่ X-ray พูดยาไม่สุภาพ - ปฏิบัติต่อญาติของคนไข้ไม่สุภาพเลย [REDACTED] แนะนำให้ปฏิบัติด้วยความสุภาพด้วยค่ะ”	เนื่องด้วย วันที่14/11/67 เวลา 11.00น. ผู้ป่วยได้มาเอกซเรย์ที่ห้องพร้อมญาติพร้อมรถนอนแพทย์ส่งถ่าย actue abdomen โดยจะถ่าย chest/abdomen 2ถ่าย แต่ญาติจู้ญวากับผู้ป่วยมากเกินไปทำให้จนท.ไม่สามารถเอกซเรย์ผู้ป่วยได้เลย ผู้ป่วยสามารถช่วยตัวเองได้จนท.จึงได้บอกให้ญาติรอด้านนอกถึง2 ครั้ง แต่ก็ไม่เป็นผลครั้งที่ 3 เลยเน้นเสียงดังในการบอกอีกครั้งทำให้ญาติไม่พอใจ -การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน	-ได้ตกแต่งเรื่องพฤติกรรมบริการของจนท.เรียบร้อย	-ยังไม่ได้มีเหตุการณ์เกิดขึ้นอีก

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน....งานบริการผู้ป่วยนอก (OPD)..... ปี 2568 (014)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
13/05/2568 วันที่ทบทวน 19/5/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1. น.ส.ธณิกานต์ ฉายอรุณ 2. น.ส.รำไพณี วงศ์ชัย 3. น.ส.จันทร์จิรา โรจนศิริสันติ 4. น.ส.อาทิตย์ยา ไกลถิ่น 5. น.ส.ศิรินทิพย์ อินตา 6. นางเกษรา ยาละ 7. น.ส.ราตรี นาโก 8. นายชาญ อินอ่อน	ได้รับเรื่องร้องเรียน งานบริการผู้ป่วยนอก วันที่ 13/05/2568 ผ่านทางไลน์ โดยระบุว่า “อยาก ให้ NA พุดจามีหางเสียงกับผู้รับบริการ และให้ บริการดูญาติของตัวเองหน่อยค่ะ (เต็มใจให้ บริการ)”	เจ้าหน้าที่พุดไม่เพราะ พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อธิบายและแนะนำขั้นตอน การมารับบริการแผนกผู้ป่วย นอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย - แนะนำเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียง สุภาพ ไม่ตะโกน ไม่เสียงดัง เกินไป ในการเรียกผู้รับบริการ ในการรับบัตรคิวตรวจหรือพบ แพทย์	- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ งานรับทราบและละปฏิบัติ ตามแนวทางการแก้ไขร่วม กัน - กรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ สามารถควบคุมได้ เช่น ผู้รับบริการอะอะโวยวาย ให้แจ้งหัวหน้างานทันที

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/ปฏิบัติการ.....หน่วยงาน....งานบริการผู้ป่วยนอก (OPD)..... ปี 2568 (015)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
22/05/2568 วันที่ทบทวน 23/5/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1. น.ส.ธณิกานต์ ฉายอรุณ 2. น.ส.ร่ำไพณี วงศ์ชัย 3. น.ส.จันทร์จิรา โรจนศิริสันติ	ได้รับเรื่องร้องเรียน งานบริการผู้ป่วยนอก วันที่ 21/05/2568 เรื่องข้อมูลเรื่องระบบการเรียกคิว 1. คิวขึ้นต้นด้วย ภาษาอังกฤษ A B C D ถือว่าดูง่าย แต่พบว่า ผู้มารับบริการ อ่านภาษาอังกฤษไม่ออก ทำให้ถูกเจ้าหน้าที่บ่น บ่อยๆ 2. วันที่มีคลินิก NCD ผู้รับบริการจะถูกแยกเป็น 2 คลินิก เจ้าหน้าที่ก็จะบ่นๆ ว่าอันนี้นั้นเป็นคลินิก NCD จะมานั่งรอทำไมตรงนี้ ให้ไปนั่งตรงนั้น ในฐานะที่ถ้าเราเป็นประชาชนคนธรรมดา คำว่า NCD คืออะไร แปลว่าอะไร ไม่เข้าใจ เราควรมีการพูดเป็นภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจมากกว่านี้ไหมคะ	- ผู้รับบริการไม่เข้าใจระบบคิว และการเข้ารับบริการงานผู้ป่วยนอก - การใช้งานอุปกรณ์ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง เครื่องวัด ผู้รับบริการใช้งานไม่เป็น ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	- แจ้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการ ตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นบัตร รับบัตรคิว โดยแยกเป็นคิวตรวจทั่วไป คิวนัด คิวด่วนและแจ้งผู้ช่วยเหลือคนไข้ ประกาศแจ้งขั้นตอนการเข้ารับบริการ ตั้งแต่รอซักประวัติ รับคิวรอพบแพทย์ พบแพทย์ และพบพยาบาลหลังพบแพทย์เพื่อรับคำแนะนำ รับวันนัด ก่อนที่จะรับยา - แจ้งพยาบาลซักประวัติ เรียกคิวของผู้รับบริการ ** คิวซักประวัติทั่วไป คิวที่....คุณ.....ซักประวัติโต๊ะที่.....	- แจ้งเจ้าหน้าที่ทราบเพื่อปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน - มีการติดตามนิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอก - Plan ประชุมและหาแนวทางในการใช้โปรแกรมเรียกคิวใหม่ของ OPD อีกครั้งระหว่าง เจ้าหน้าที่ OPD/ แพทย์ / เภสัชกร

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
4. น.ส.อาทิตย์ยา ไกลถิ่น 5. น.ส.ศิรินทิพย์ อินตา 6. น.ส.ทิพย์สุดา หัตถะกอง 7. นางเกษรา ยาละ 8. นายชาญ อินอ่อน 9. น.ส.ราตรี นาโก	3. การบริการช่วยเหลือ ผู้รับบริการ ที่ใช้เครื่อง ชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เครื่องวัดความดันโลหิต แบบดิจิตอล บางครั้งผู้รับบริการไม่รู้หนังสือ / ผู้สูงอายุ บางคนไม่เคยใช้ ไม่ค่อยได้มา รพ. ทำ ไม่เป็น ไม่ค่อยเห็นมีเจ้าหน้าที่ลูกไปให้บริการ เลยค่ะ		** คิวซักประวัติผู้ป่วยนัด คิวที่....คุณ.....ซักประวัติโต๊ะ ที่..... ** คิวซักประวัติ คิวด่วน คิวที่....คุณ.....ซักประวัติโต๊ะ ที่..... - แจ้งพยาบาลงานโรคไม่ ติดต่อเรื้อรัง เรียกคิวซัก ประวัติตามคลินิกเฉพาะโรค ในแต่ละวัน เช่น คิวตรวจผู้ ป่วยโรคเบาหวาน คิวที่..... ซักประวัติโต๊ะที่.....	

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
			- จัดเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือ คนไข้ ประจำหน้าห้องตรวจ เพื่อให้บริการในการให้คำ แนะนำ จัดคิวเข้าห้องตรวจ อำนวยความสะดวกต่างๆ ใน การตรวจรักษาของแพทย์ และเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน วุ่นวาย ในการเข้าตรวจผิด ห้อง - แจ้งเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์แนะนำผู้ป่วย หลังรับบัตรคิว ให้ชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิตให้เรียบร้อย และให้คำแนะนำในการใช้ อุปกรณ์เป็นระยะ	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริหาร..... ปี 2568 (016)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
22/05/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ.กิตติพัฒน์ ลาขโรจน์ 2.ภก.บุลลิต วงศ์หาญกล้า 3.ทพญ.รจิต จันทรประสิทธิ์ 4.น.ส.โชติกา นำอินทร์ 5.นายฐานันตร์ นรชาติวสิน 6.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ธานี 7.นางเบญจวรรณ บุคดี	ได้รับเรื่องร้องเรียน งานบริหาร วันที่ 12/06/2568 เรื่องสถานที่ นั่งรอ รับบริการ (บริเวรตีกส่งเสริม) โดยแจ้งผ่าน เจ้าหน้าที่ว่า “ช่วยทำหลังคาให้หน่อย คะ ฝนตกไม่มีที่นั่ง เปียกหมดเลยคะ ฝาก ช่วยแก้ไขให้หน่อยนะคะ”	- เนื่องจากทางโรงพยาบาลเวียง แก่นมีการปรับปรุงจุดให้บริการ ผู้ป่วยนอก จึงมีการเปลี่ยนพื้นที่ สถานที่ให้บริการผู้ป่วยชั่วคราว ระหว่างการปรับปรุง โดยใช้ตึก ส่งเสริมส่งภาพ ส่งผลให้พื้นที่ให้ บริการไม่เพียงพอต่อผู้รับ บริการในบางวัน	- เพิ่มพื้นที่รับบริการโดยการ กางเต็นท์เพิ่ม - ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับ บริการ ในการใช้พื้นที่ชั่วคราว ในการรับบริการ	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริการผู้ป่วยใน..... ปี 2568 (017)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
01/07/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.พว.ปาณิสรา ตันวุฒิ 2.น.ส.วรัทยา แก้วจินดา 3.น.ส.สุนีย์ เรือนเทอม 4.น.ส.จุฑามณี นุธรรม	ได้รับเรื่องร้องเรียน งานผู้ป่วยนอน วันที่ 24/06/2568 เวลา 10.00 น. เรื่อง ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น โดยระบุว่า “ประเมินความ พึงพอใจหลังให้บริการ พบระดับความพึงพอใจ เรื่อง นอนอน มีกลิ่นห้องน้ำเหม็น มีเจ้าหน้าที่ ล้างก็ยังมีกลิ่น รบกวนเวลานอนและทานข้าว ต้องขอย้ายเตียง ต้องการให้หาวิธีการจัดการ กลิ่นเหม็น”	1.พนักงานทำความสะอาดไม่ได้ ไม่ปฏิบัติตามตารางทำความสะอาด สะอาด 2.ไม่มีพัดลมดูดอากาศใน ห้องน้ำทั้งชายและหญิง ทำให้ อากาศไม่ได้ระบายออกนอก อาคาร 3.มีกลิ่นจากท่อระบายน้ำและ โถสุขภัณฑ์	1.กำหนดเวลาทำความสะอาด ของพนักงานทำความสะอาดเป็น ช่วงเวลาดังนี้ -ช่วงที่1 เวลา 07.30-08.00 น -ช่วงที่2 เวลา 11.00-11.30 น. -ช่วงที่3 เวลา 15.30-16.00 น. 2.ติดพัดลมดูดอากาศในห้องน้ำ ชายและหญิง 3.ใส่ EM ในห้องน้ำหรือส้วมควร ทำ ทุก 2 สัปดาห์ ครั้ง โดยผสม EM กับน้ำและกากน้ำตาลใน อัตราส่วนที่เหมาะสม และราดลง ในโถส้วม เพื่อช่วยในการย่อย สลายของเสียและลดกลิ่น	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....บริหาร..... ปี 2568 (018)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
01/07/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ.กิตติพัฒน์ ลาซโรจน์ 2.น.ส.วรัทยา แก้วจินดา 3.น.ส.อำไพ ยาละ 4.นายสงกรานต์ ยาละ 5.นายอุดม ชัยวงศ์ 6.นายนิกร โนละ 7.นายสมจักร์ หมื่นกลาง 8.นายเกรียงไกร นาคกาญจนา	ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก แพลตพยาบาล วันที่ 26/06/2568 เวลา 21.15 น. เรื่องมีกลุ่มวัยรุ่นส่งเสียงดังและส่องไฟมาทางแพลตพยาบาล โดยระบุว่า “มีกลุ่มวัยรุ่นอยู่ข้างหลังแพลตก่อความวุ่นวาย ส่งเสียงดังรบกวน ส่องไฟฉายมาทางแพลตพยาบาล ทำให้เกิดความหวาดกลัว”	- มีกลุ่มวัยรุ่นอยู่ข้างหลังแพลตก่อความวุ่นวาย ส่งเสียงดังรบกวน ส่องไฟฉายมาทางแพลตพยาบาล	- แจ้งผู้ใหญ่บ้านรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์ลูกบ้านขอความร่วมมือ ไม่มาก่อความวุ่นวายในพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล - แจ้งสายตรวจสถานีตำรวจเวียงแก่น เพิ่มการตรวจบริเวณโรงพยาบาล - เพิ่มไฟส่องสว่างพื้นที่หลังแพรต - เพิ่มรั้วหนวดตลอดแนวรั้วโรงพยาบาล	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....เทคนิคการแพทย์..... ปี 2568 (019)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
01/07/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นายอิทธิพล ประเสริฐ 2.นายพีรพล ชัยวงศ์	ได้รับเรื่องร้องเรียนถึงเจ้าหน้าที่ห้อง lab วันที่ 28/06/2568 เวลา 14.58 น. เรื่อง ผู้ ปกครองไม่พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้อง lab ไม่อยู่ ปฏิบัติงาน โดยระบุว่า “ญาติคนไข้ นำผู้ป่วยมา ตรวจเจาะเจาะ แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ จึงมา ติดต่อสอบถามที่ห้องฉุกเฉิน พยาบาลโทรตาม สายใน 3 สาย ไม่รับสาย จึงบอกให้ผู้ปกครอง และผู้ป่วยไปรอที่หน้าห้อง lab สักพักผู้ ปกครองมาสอบถามด้วยความไม่พอใจ โวยวาย ใส่พยาบาลห้องฉุกเฉินว่ารอนานเจ้าหน้าที่ไป ไหน จึงโทรตามอีกครั้ง เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน 15.35 น.”	- จากเหตุการณ์ข้างต้น เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ห้อง ปฏิบัติการเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติ การ ออกไปซื้อกับข้าว ที่หน้าโรงพยาบาล โดย ไม่โทรแจ้งหน่วยงาน ข้างต้นก่อนออกไป	- ควรประสานหน่วย งานข้างต้นให้รับ ทราบก่อนทุกครั้ง หากที่ไม่อยู่ในห้อง ปฏิบัติการ - ควรโทรหาเบอร์มือ ถือส่วนตัวหากติดต่อ เจ้าหน้าที่ไม่ได้	- เจ้าหน้าที่มา ปฏิบัติงานได้ รวดเร็วขึ้น - ลดการรอคอย ของคนไข้ได้

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....องค์กรแพทย์..... ปี 2568 (020)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
01/07/2568	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้ร้องเรียนถึงแพทย์ โดยระบุว่า “ข้อคิดเห็นคนไข้ 1. เวลานั้นมารับบริการคนไข้มาตามนัดแล้วตรงเวลาแต่หมอที่นัดไม่มาตามนัดจะอ้างบอกว่าคนไข้เยอะ เราก็รอนานเหมือนกัน 2. ถ้ารู้ว่าคนไข้เยอะก็ต้องนัดมาวันถัดไปครับ ไม่ใช่ให้รอแต่เช้า 7.00 น. ไม่ได้กินข้าวถึงเที่ยงก็ยังไม่มา 3. ช่วยปรับปรุงเรื่องการนัดคนไข้ล่าช้าด้วย”	-	-	องค์กรแพทย์รับทราบ
ผู้ร่วมทบทวน				
1.				
2.				

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริการผู้ป่วยใน..... ปี 2568 (021)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
07/04/2568	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากเหตุการณ์วันที่ 1/7/2568 เวลา 8.00 น. ถึงหอผู้ป่วยนอนเรื่อง ไม่เปลี่ยนผ้าปูที่นอนห้องพิเศษ โดยระบุว่า “รับการรักษาห้องพิเศษ ไม่มีเจ้าหน้าที่เปลี่ยนผ้าปูที่นอนให้ ไม่มีการให้คำแนะนำการใช้ห้อง การทิ้งขยะ เสื้อผ้าที่ต้องใช้”	-ไม่ได้กำหนดเวลาเปลี่ยนผ้าที่ชัดเจน -พยาบาลแนะนำการใช้ห้องพิเศษ อาจไม่ได้ทวนสอบความเข้าใจย้อนกลับของผู้ป่วยและญาติ	-กำหนดเวลาเปลี่ยนผ้าปูที่นอนห้องพิเศษและเติมน้ำดื่มและเสื้อผ้าในเวลาเดียวกัน เวลา 15.00 น. ปฏิบัติโดยผู้ช่วยเหลือคนไข้ - พยาบาลผู้รับใหม่แนะนำการใช้ห้องพิเศษ เครื่องใช้การแพทย์และอุปกรณ์สำนักงาน ให้ผู้ป่วยและญาติเมื่อรับใหม่ พร้อมทวนสอบความเข้าใจทุกครั้ง	-
ผู้ร่วมทบทวน 1. เจ้าหน้าที่พยาบาล ตึกผู้ป่วยนอนทุกคน				

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริการผู้ป่วยนอก..... ปี 2568 (022)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
07/04/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1. น.ส.ธณิกานต์ ฉายอรุณ 2. น.ส.รำไพณี วงศ์ชัย 3. น.ส.จันทร์จิรา โรจนศิริสันติ 4. น.ส.อาทิตยา ไกลถิ่น 5. น.ส.ศิรินทิพย์ อินตา 6. นางเกษรา ยาละ 7. น.ส.ราตรี นาโก 8. นายชาญ อินอ่อน 9. น.ส.ดวงมณี นรชาติวสิน	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากเหตุการณ์วันที่ 20/03/2568 เวลา 11.00 น. ถึงบริการห้องตรวจ โดยบุคคลที่ต้องการร้องเรียนคือผู้ช่วยเหลือคนไข้ท่านหนึ่ง โดยมีประเด็นดังนี้ 1. ผู้บริการไม่พูดติดกับคนไข้ ว่าคนไข้ 2. คนไข้ไม่รู้เรื่องสมควรพูดกับคนไข้แบบนี้หรือไม่ 3. เป็นผู้บริการต้องดูแลและนำทางคนไข้ให้ไปตรงจุด กรุณาพูดดีๆ 4. เวลาคนไข้ถามก็ตอบอย่างเต็มใจ ไม่ต้องตอบด้วยหางตา 5. ขอให้ผู้อำนวยการจงพิจารณาด้วยค่ะ	เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ให้บริการ อธิบายและแนะนำขั้นตอนการมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย - แนะนำเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสุภาพ ไม่ตะโกน ไม่เสียงดังเกินไป ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบและละปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขร่วมกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....งานบริการผู้ป่วยนอก..... ปี 2568 (023)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
22/07/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.น.ส.ธณิกานต์ ฉายอรุณ 2. น.ส.รำไพฉวี วงศ์ชัย 3. น.ส.จันทร์จิรา โรจนศิริสันติ 4. น.ส.อาทิตยา ไกลถิ่น 5. น.ส.ศรินทิพย์ อินตา 6. นางเกษรา ยาละ 7. น.ส.ราตรี นาโก 8. นายชาญ อินอ่อน	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากเหตุการณ์วันที่ 21/07/2568 เวลา 11.00 น เรื่องพยาบาลหน้าห้องตรวจ ชักประวัติ พุดไม่ดี ที่ทำหน้าที่ซักประวัติ พุดไม่รู้เรื่อง ดุผู้ป่วย ทุกคนที่มาและไม่ฟัง คอยไม่รู้เรื่องบ่อยครั้ง ฝากปรับปรุง สมควร การบริการต่อหรือไม่ โดยระบุว่า “พยาบาลท่านหนึ่ง ที่ซักประวัติผมสั้น ไม่ใส่หมวกขาว พุดไม่รู้เรื่อง ชอบโอ้อวดใส่ผู้ป่วยที่ไม่รู้เรื่อง บ่อยครั้ง สื่อสารไม่ดี ไม่ฟังผู้ป่วย ไม่เหมาะสมให้บริการรักษาผู้ป่วย ฝากย้ายจุดก็ดี”	เจ้าหน้าที่พุดไม่เพราะพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ป่วยทุกคนทราบ ให้ใช้น้ำเสียงสุภาพ ไม่ตะโกน ไม่เสียงดัง หากผู้รับบริการไม่เข้าใจให้ซักถามตรงจุดที่ไม่เข้าใจ อธิบายให้ผู้รับบริการ ช้าๆ ฟังชัด หรือใช้ล่ามในการช่วยอธิบาย และหากรู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ ให้แจ้งเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าแทนแทนชั่วคราวหรือแจ้งหัวหน้างานทราบ	- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบและละปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขร่วมกัน

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....องค์กรแพทย์..... ปี 2568 (024)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
25/07/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นายแพทย์ไตรภพ เดชอุดม 2.	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากเหตุการณ์วันที่ 25/07/2568 เรื่องแพทย์พูดไม่สุภาพกับคนไข้ ผ่านช่องทางจดหมายร้องเรียน โดยระบุว่า “ เมื่อวันที่ 25 ก.ค. 68 กระผมได้มาขอยาเพิ่ม เนื่องจากยาหมดก่อนนัดเป็นยาลดไขมัน กิน ก่อนนอน 2 เม็ด แต่หมอพูดกับคนไข้ว่า “เอา ไปขายใช้ไหม” กระผมในฐานะเป็นคนไข้ จึงไม่ พอใจในคำพูดดังกล่าว จึงเรียนให้ ผอ รพ.วก ทราบ ที่หมอพูดไม่สุภาพต่อคนไข้ หมอต้อง พุดจาให้ไ้เพราะ คนไข้จะได้มีกำลังใจ จึงเรียน มาเพื่อโปรดทราบ”	จากเหตุการณ์ผู้ป่วยกล่าว เหตุการณ์จริงคือแพทย์กล่าวว่า”ยาหายไป เยอะจัง ไม่ได้เอาไปขายใช้ไหม ฮ่าๆ” พร้อมหัวเราะต่อท้าย เพื่อชวนคนไข้ให้ หายเกลียดก่อนจะซักถามรายละเอียด ยา วิธีทานยา และรายละเอียดการรับ ยา เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุว่ายาที่หาย เกิดจาก ก่อนจัดยา หลังจัดยา ขณะ จ่ายยา หรือหลังจ่ายยา เพื่อนำไป ปรับปรุงให้ปัญหาไม่เกิดขึ้นอีก ซึ่ง ปัญหาคือ 1. เสียงพูดของแพทย์อาจ จะเบาไปจนคนไข้โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ได้ยินไม่ครบประโยค 2.คำพูดของ แพทย์ไม่มีคำคำทอ ไม่มีคำหยาบ ไม่ได้ พุดตะคอกใดๆจึงถือว่าแพทย์ได้พูด สุภาพและไพเราะแล้ว	เพื่อความดังในการพูด ของแพทย์และให้พูดชัด ถ้อยชัดคำขึ้น และให้ต่อ ท้ายด้วยมีอะไรสงสัยจะ ถามใหม่ครบทุกครั้ง เพื่อ ทบทวนความเข้าใจ ระหว่างคนไข้และแพทย์	ลดความเข้าใจผิดระหว่าง แพทย์และคนไข้

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....บริหาร..... ปี 2568 (025)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
25/07/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ.กิตติพัฒน์ ลาขโรจน์ 2.ภก.บุลลิต วงศ์หาญกล้า 3.ทพญ.รจิต จันทรประสิทธิ์ 4.น.ส.โชติกา นำอินทร์ 5.นายฐานันตร์ นรชาติวสิน 6.น.ส.พัชรินทร์ เยาว์ธานี 7.นางเบญจวรรณ บุคดี	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากเหตุการณ์วันที่ 14/08/2568 เวลา 14.30น. เรื่องมีบุคคลภายนอกเข้ามาในพื้นที่ รพ. บริเวณแพลตฟอร์มพยาบาล โดยระบุว่า “เวลาประมาณ 14.30 น. มีผู้ชายแปลกหน้าเข้ามาในเขต รพ. และมาเคาะประตูห้อง 101 แพลตฟอร์มพยาบาล ว่า พี่ๆ 2 ครั้ง และพยายามเปิดลูกบิดประตู 2 ครั้ง หลังจากนั้นเปิดไม่ได้จึงเดินอ้อมไปหลังแพลตฟอร์มเพื่อกระโดดข้ามไปฝั่งตรงข้ามของ รพ. ซึ่งเคยเกิดเหตุการณ์แล้วครั้งหนึ่ง แต่ไม่ได้รับการแก้ไข”	- บุคคลภายนอกบุกรุกเข้าเขตพื้นที่บ้านพัก	- แจ้งสายตรวจสถานีตำรวจเวียงแก่น เพิ่มการตรวจบริเวณโรงพยาบาล - ติดตั้งไฟส่องสว่างพื้นที่หลังแพลตฟอร์ม - เพิ่มรั้วหนวดตลอดแนวรั้วโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว	

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
25/07/2568	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากเหตุการณ์วันที่ 14/08/2568 เวลา 14.30น. เรื่องมีบุคคล ภายนอกเข้ามาในพื้นที่ รพ. บริเวณแฟลตใหม่ พยาบาล โดยระบุว่า “เวลาประมาณ 14.30 น. มีผู้ชายแปลกหน้าเข้ามาในเขต รพ. และมา เคาะประตูห้อง 101 แฟลตใหม่พยาบาล ว่า พี่ๆ 2 ครั้ง และพยายามเปิดลูกบิดประตู 2 ครั้ง หลังจากนั้นเปิดไม่ได้จึงเดินอ้อมไปหลังแฟลต ใหม่เพื่อกระโดดข้ามไปฝั่งตรงข้ามของ รพ. ซึ่ง เคยเกิดเหตุการณ์แล้วครั้งหนึ่ง แต่ไม่ได้รับการ แก้ไข”			
ผู้ร่วมทบทวน				
1.				
2.				

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....บริหาร..... ปี 2568 (026)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
21/08/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ.กิตติพัฒน์ ลาซโรจน์ 2.น.ส.วรัทยา แก้วจินดา 3.น.ส.อำไพ ยาละ	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้ใช้ห้องประชุม ชั้นล่าง ของโรงพยาบาลเวียงแก่น เหตุการณ์วันที่ 21/08/2568 เวลา 09.20 น. เรื่องห้องประชุมชั้นล่างและ ห้องน้ำเจ้าหน้าที่ห้องประชุมชั้นล่าง โดย ระบุว่า “อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำเจ้า หน้าที่และห้องประชุมควรเพิ่มแอร์และ ทาสีและปรับปรุงอาคารใหม่ควรจัดทำ ห้องประชุมให้มีความพร้อมในการ รับรองในการจัดอบรมประชุมในครั้งต่อ ไปให้มันดีกว่าทั้งสถานที่และอุปกรณ์ เครื่องมือไอทีต่างๆ”	1. ห้องประชุม - เครื่องปรับอากาศ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน - สภาพอาคาร ควรมีการทาสีและปรับปรุงใหม่ - อุปกรณ์และเครื่องมือไอที ไม่มีความพร้อมในการรองรับการจัดอบรมหรือประชุม 2. ห้องน้ำเจ้าหน้าที่ ควรได้รับการปรับปรุง	- จัดทำแผนและงบประมาณ สำหรับการปรับปรุงห้อง ประชุมในปีงบประมาณต่อไป	

บันทึกผลการทบทวนข้อร้องเรียน/ปัญหา/อุบัติการณ์.....หน่วยงาน.....บริหาร..... ปี 2568 (027)

ว/ด/ป	รายละเอียดเหตุการณ์	ปัญหาสาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข	ผลลัพธ์
21/08/2568 ผู้ร่วมทบทวน 1.นพ.กิตติพัฒน์ ลาขโรจน์ 2.น.ส.วรัทยา แก้วจินดา 3.น.ส.อำไพ ยาละ	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้ใช้ห้องประชุมชั้นล่างของโรงพยาบาลเวียงแก่น เหตุการณ์วันที่ 21/08/2568 เวลา 08.00 น. เรื่องควรปรับปรุงห้องประชุมด้านล่าง และห้องน้ำด้านล่าง โดยระบุว่า “ห้องประชุม แอร์ไม่พอสำหรับ จนท ที่มาประชุมห้องน้ำ ไม่พร้อมใช้เวลามาประชุม”	1. ห้องประชุม - เครื่องปรับอากาศ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 2. ห้องน้ำเจ้าหน้าที่ ควรได้รับการปรับปรุง	- จัดทำแผนและงบประมาณสำหรับการปรับปรุงห้องประชุมในปีงบถัดไป	

