

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2566 - 31 มีนาคม 2567)


โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ลำดับ	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป.ได้รับ ผลการทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
1	31 ต.ค. 66	23 ต.ค. 66	Facebook	พฤติกรรม บริการ	ร้องเรียนหมอเวรห้องฉุกเฉินมีพฤติกรรมดังนี้ 1. นั่งจิบกันในห้องฉุกเฉินต่อหน้าคนไข้ไม่สมกับการที่มี จรรยาบรรณในวิชาชีพหมอ 2. หมอพูดว่า “ หมอ, ถ้าผู้ป่วยอ้วกหมดแล้วให้นอนที่บ้าน ไม่ต้องมา ” คือ เดี่ยวๆ หมอพูดแบบนี้คือ ? การที่เราทำงานต้องเสียภาษีให้องค์กรที่เราไว้วางใจและใช้ บริการ ขอเรียนการให้บริการของโรงพยาบาลยี่งอในการ เข้าใช้บริการในครั้งนี้ และขอแนะนำให้โรงพยาบาลควร ปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้	ทราบ / แพทย์	2 พ.ย. 66	3 พ.ย. 66	1.แจ้งแพทย์แล้ว เรื่องการวางตัวให้ เหมาะสม ได้พูดคุยกับเจ้าตัวแล้ว ยอมรับ และจะปฏิบัติตัวให้เหมาะสมมากขึ้น 2.การพูดจา สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น แพทย์บอกได้พยายามอธิบายเรื่องการ ปฏิบัติตัวของคนไข้ การดูแลเมื่อมีอาการที่ บ้านก่อนมารพ. แต่อาจจะสื่อสารกันไม่ เข้าใจ เลยทำให้เข้าใจผิดว่าหมอมจะไม่ ดูแลที่รพ.	
2	9 พ.ย. 66	3 พ.ย. 66	ตู้หน้าฝ่ายเภสัชกรรม	พฤติกรรม บริการ	“ พยาบาลชุดสีน้ำเงิน ผอมสูง พูดจาไม่สุภาพ บริการไม่ดี ไม่มีจรรยาบรรณวิชาชีพ (พยาบาล 3 พันหรือเปล่าคับ) ”					
3	19 ธ.ค. 66	19 ธ.ค. 66	ไลน์	ระบบบริการ	ผู้ร้องเรียนเข้ามาใช้บริการ ณ รพ.ยี่งอฯ เพศ : หญิง ช่วงอายุ : 18-59 ปี ที่อยู่ : ในเขตยี่งอ สถานภาพ : ญาติผู้ป่วย วันที่มารับบริการ : จันทร์ – ศุกร์ เวลาที่มารับบริการ : ในเวลาราชการ ด้านสิ่งแวดล้อม : ปรับปรุง/ห้องเอกซเรย์ ไม่อยู่ คนไข้รอ เอกเรย์มาแล้ว 30 นาที ไม่รู้ไปไหน ด้านระบบบริการ : ปรับปรุง ด้านพฤติกรรม : ปรับปรุง บุคคลที่ประทับใจ : - ข้อเสนอแนะ : ห้องเอกซเรย์ ไม่อยู่ คนไข้รอเอกเรย์ มาแล้ว30 นาที ไม่รู้ไปไหน	รังสี	20 ธ.ค. 66	22 ธ.ค. 66	เป็นผู้ป่วย ที่ plan Admitted จึงส่งไป Admitted ก่อน เมื่อเจ้าหน้าที่ เอกซเรย์ได้รับแจ้ง ว่ามีผู้ป่วยรอเอกซเรย์ แล้ว 30 นาที เจ้าหน้าที่เอกซเรย์รีบไปทันที แต่ผู้ป่วยถูกส่งไป Admitted แล้ว หลังจากนั้น 1 ชั่วโมง หอผู้ป่วย ทศวรรษ 2 จึงส่งผู้ป่วยรายดังกล่าวมายังหน่วยงานรังสี เพื่อเอกซเรย์ จากอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยงานรังสีได้เน้นย้ำเกี่ยวกับการขึ้น ปฏิบัติงานและออกปฏิบัติงาน โดยต้องมี การส่งต่องานและเวร ให้แน่นอน	

ลำดับ	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป.ได้รับ ผลการทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
4	22 ธ.ค. 66	22 ธ.ค. 66	ไลน์	พฤติกรรมบริการ	<p>ผู้ร้องเรียนเข้ามาใช้บริการ ณ รพ.ยิ่งอา เพศ : หญิง ช่วงอายุ : 18-59 ปี ที่อยู่ : ในเขตยิงอ สถานภาพ : ญาติผู้ป่วย วันที่มารับบริการ : จันทร์ – ศุกร์ เวลาที่มารับบริการ : นอกเวลาราชการ ด้านสิ่งแวดล้อม : ดี ด้านระบบบริการ : ดี ด้านพฤติกรรม : ปรับปรุง/มารยาทของหมอเสริมกับ หมอศุภกานต์ บุคคลที่ประทับใจ : พยาบาล ข้อเสนอแนะ : หมอเสริมกับหมอศุภกานต์ พูดไม่เพราะ เหวี่ยงใส่ผู้ป่วย อย่าเป็นตึกกว่าคะ : หมอทั้งสองพูดไม่ดี ไม่เคยเจอหมอแบบนี้ อยากให้ ผอ. รพ.ปรับพฤติกรรมทั้งสองด้วยคะหวังว่าจะไม่เจอแบบนี้อีก : Ep.1 ขออนุญาตเสนอแนะนะคะ ปกติไปใช้บริการมาไม่ เคยเจอกับตัวเองแบบนี้เวลามีข่าวไม่ดีเกี่ยวกับรพ.เรายัง ยืนยันเลยว่าไม่เราไม่เคยเจอเหมือนตามที่เป็นข่าว.เพราะเรา พบเจอแต่พยาบาลหรือหมอที่น่ารักมาตลอด : Ep.2 แต่รอบนี้สุดทนจริงคะ หมอเสนีกับหมอศุภกานต์ อยู่ห้องตรวจด้วยกัน พูดจาไม่เพราะ หน้าเหวี่ยงใส่ผู้ป่วย ถามด้วยน้ำเสียงที่ไม่เพราะว่า ทำไมมาตอนนี้ (เวลา 19.30น.) ทำไมไม่มาเวลาปกติ ไปใส่ยาอะไรมา</p>	แพทย์				

ลำดับ	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป.ได้รับ ผลการทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
					<p>: Ep3 ถ้าพูดด้วยน้ำเสียงปกติคงไม่รู้สึกระไรหรอกนะคะ แต่นี้ใส่อารมณ์กับผู้ป่วย แล้วถามหน่อยค่ะว่า.ทำไมหรือจะป่วยตอนนี้ไม่ได้หรือ เราเป็นคนกำหนดหรือค่ะว่าต้องป่วยเวลาไหน</p> <p>: Ep4 ถ้าไม่พร้อมทำงานก็อยู่บ้านไปเถอะค่ะ เสียหายชื่อเสียงรพ.หมด มีหมอบแบบนี้ อย่ายึดดีกว่าค่ะ .เสนอให้ผอ.รพ.ช่วยปรับพฤติกรรมของหมอทั้งสองคนด้วยนะคะ..อย่าอ่านเฉยๆ</p> <p>: Ep.5 ถ้ามีเจอกับตัวเองหรือใครที่เรารู้จัก เราจะไม่ปล่อยไว้อีกแล้วนะคะ..เพราะรู้ว่าหลายคนเคยโดนกับหมอคนนี้.แต่ประชาชน ธรรมดาๆบ้านๆเขาคงกล้าพูดอะไร..ขอบคุณที่อ่าน หวังว่าทางรพ.จะรู้เรื่องนะคะ..ขอบคุณค่ะ</p>					
5	22 ม.ค. 67	20 ม.ค. 67	Facebook	พฤติกรรมบริการ	<p>“ สวัสดิ์ค่ะ ขอแจ้งหน่อย ขอคอมเม้นการบริการของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา หน่อยนะค่ะ</p> <p><input type="checkbox"/> การบริการแย่มากเลยคะ หมอออกอาการรำคาญเสียงเด็กสักขนาดนั้น ดิฉันไม่โอเคนะคะ นี่เป็นครั้งที่สองแล้วนะคะ</p> <p><input type="checkbox"/> หลายคนพูดเป็นเสียงเดียวกัน ผากพิจารณาเรื่องนี้ด้วยนะคะ”</p>	ทราบ				
6	22 ม.ค. 67	11 ม.ค. 67	ตู้หน้าฝ่ายเภสัชกรรม	ระบบบริการ	<p>“ มาใช้บริการที่ รพ. วันนี้ รอนานมาก มาพบหมอตั้งแต่ 09.30 น. รอรับยาที่รพ.แล้ว ยังต้องรอรับบัตรประชาชน หลังรับยาอีก ช่วยบริการให้เร็วกว่านี้ จัดการระบบให้ดีขึ้นใช้ทุกคนนั่งบน ไม่อยากบริการโรงพยาบาลนี้ เสีย</p>	ทราบ				

ลำดับ	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป.ได้รับ ผลการทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
7	22 ก.พ. 67	21 ก.พ. 67	Facebook	พฤติกรรม บริการ	“อยากให้ทางโรงพยาบาล ช่วยดูแล การพูดคุยของหมอแต่ ละคนด้วยนะ หมอแต่ละคนพูดไม่แคร์ความรู้คนป่วย หรือ ญาติคนป่วยเลย ถ้าไม่เจ็บไม่ป่วย ไม่มาโรงพยาบาลเลย” Admin ได้ติดต่อสอบถามผู้ร้องเรียนแจ้งว่า -เคยโดนเหตุการณ์แบบนี้หลายครั้งแล้ว ทุกครั้งที่มาไม่ ประทับใจกับหมอบางคน -แพทย์เวรพูดไม่ดี -ถูกมีไข้สูงได้มา Admit เติงเสริมบุญ พอไข้ลดลง แต่ยังมี อาการเพลีย ซึ่งแพทย์เวรวันนั้นพูดว่า งั้นก็นอนต่ออีกสัก เดือนยาวๆ ไป -ผู้ร้องเรียนกล่าวว่า ถ้ามาเวรเข้ามีโอกาสเลือกแพทย์ได้ ถ้า มาเวรป่วยแล้วเจอหมอผู้หญิงและผู้ชาย ก็จะพยายามอดทน เพื่อค่อยมาเวรเช้า -อึ้งแถวๆ บ้าน พูดเสียงเดียวกันว่าให้บริการไม่ดี เค้มา ด้วยอาการบ้านหมุน หมอพูดว่า ถ้านั่งไม่ได้ก็นอนสิ ผู้ป่วยก็	แพทย์			แจ้งองค์กรแพทย์แล้ว -ได้แนะนำให้ปรับปรุงพฤติกรรม และการ สื่อสารกับผู้ป่วย -พยายามสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจว่าถ้าไม่ ฉุกเฉิน ควรมาในเวลา นอกเวลากรณีมีเคส ฉุกเฉิน ผู้ป่วยเคสทั่วไปอาจจะได้รับการ ดูแลรักษาช้า ก็อาจทำให้ไม่พอใจบุคลากร และรพ.	
8	5 เม.ย. 67	4 เม.ย. 67	ไลน์	พฤติกรรม บริการ	ผู้ร้องเรียนเข้ามาใช้บริการ ณ รพ.ยิ่งอา เพศ <input type="checkbox"/> ชาย ช่วงอายุ <input type="checkbox"/> 18-59 ปี ที่อยู่ <input type="checkbox"/> ในเขตยิงอ สถานภาพ <input type="checkbox"/> ญาติผู้ป่วย วันที่มารับบริการ <input type="checkbox"/> จันทร์ – ศุกร์ เวลาที่มารับบริการ <input type="checkbox"/> ในเวลาราชการ ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ดีมาก ด้านระบบบริการ <input type="checkbox"/> ปรับปรุง/บุรุษพยาบาลจุดซักประวัติ ชื่อ อาลิยะห์ ไร้จิตซึ่งการบริการ ด้านพฤติกรรม <input type="checkbox"/> ปรับปรุง/พูดจากับคนสูงวัย ควรมีการยาท ถามคำถามค่อยเป็นค่อยไป อย่างหงุดหงิด ใช้อารมณ์ บ่นพึมพำต่อหน้าคนไข้ บุคคลที่ประทับใจ <input type="checkbox"/> คนเปล หมอ เกสซ์ พนง.ประชาสัมพันธ์ นักเรียนฝึกงาน ข้อเสนอแนะ <input type="checkbox"/> ขอร้องเรียน บุรุษพยาบาล ชื่อ อาลิยะห์ ที่	กลุ่มการพยาบาล/OPD	9 เม.ย. 67			

ลำดับ	ว.ด.ป.เปิดตู้	ว.ด.ป.เกิดเหตุ	ช่องทาง	ด้าน	เรื่อง	ทีม / หน่วยงาน	ว.ด.ป.แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ว.ด.ป.ได้รับ ผลการทบทวน	ผลการทบทวน	หมายเหตุ
9	14 พ.ค. 67	7 พ.ค. 67	E-mail	พฤติกรรม บริการ	ตามเอกสารแนบ	กลุ่มการพยาบาล/ER	14 พ.ค. 67	5 ก.ค. 67		
10	21 พ.ค. 67	21 พ.ค. 67	Facebook	พฤติกรรม บริการ	“ บริการแย่มากค่ะ ได้ยินแต่คำพูดพอบไปใช้เอง โดนกับ ตัวเองวันนี้ #ห้องตรวจ 1 #บริการห่วยแตก น้ำเสียง หางตา มาหมด รบกวน พัฒนาการบริการให้ดีขึ้นนะคะ วันนี้ไปใช้ บริการมาค่ะ พาถูกไปตรวจ น้องอายุครรภ์แค่ 2 เดือนค่ะ แล้วอีกอย่างเราเป็นแม่มือใหม่ กังวลใจค่ะ เลยพาไปตรวจ แต่หมอบริการห้องตรวจ บริการแย่มากเลยนะคะ ใช้น้ำเสียง วาววาว หางตาว มาหมด รบกวนปรับปรุงจ้ะค่ะ ไปด้วยนะคะ ”	แพทย์	21 พ.ค. 67			
11	12 ก.ค. 67	-	ตู้หน้าฝ่ายเภสัชกรรม	ระบบบริการ	“ - เวลาคนที่ได้รับบัตรคิว มันกดยากมาก ที่อาคารแพทย์แผน ไทยมันช้ามาก บางครั้งไม่อ่านบัตร กดไม่ติด - แอร์เสียฝั่งผู้ชาย มันร้อนมากไม่สะดวกในการมาตรวจแผน ไทยครับ ”	IT/บริหาร	15 ก.ค. 67	16 ก.ค. 67	แนวทางแก้ไขโปรแกรม 1. ทำการอัปเดตระบบโปรแกรม ระบบเน็ตให้ประมวลผลได้เร็วขึ้น 2. จัดเวรไอทีตรวจสอบการใช้งานก่อน ผู้ป่วยเข้ารับบริการ 3. จัดทำสายด่วนเบอร์ไอทีกรณีพบปัญหา แนวทางแก้ไขเครื่องปรับอากาศ - จัดทีมช่างแอร์วิสสว่างแอร์ เซ็ด้งน้ำยว้าง	
12	27 ก.ค. 67	-	ตู้หน้าฝ่ายเภสัชกรรม	โครงสร้าง	“ ขอร้องเรียนน้ำใช้ในตึกผู้ป่วยห้องธรรมดาและห้องพิเศษ น้ำใช้สีเหลืองมาก ไม่แน่ใจว่าได้มีการตรวจสอบทำความ สะอาดบ้างหรือเปล่า จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ผู้ใช้บริการ 20/7/67 ”	บริหาร/ENV	23 ก.ค. 67	24 ก.ค. 67	1. จัดเปลี่ยนสารกรอง และทดสอบการ ปล่อยน้ำ ว่ายังเหลืองอีกหรือไม่ 2. ทำแผนการเข้าเซอร์วิส บำรุงรักษา ระบบน้ำประปาบาดาลของ รพ. ปีละ 2 ครั้ง	