

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

โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ครั้งที่	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. นั่งจิบกันในห้องฉุกเฉินต่อหน้าคนไข้ไม่สมกับการที่มีจรรยาบรรณใน วิชาชีพหมอ 2. หมอพูดว่า “ หมอ, ถ้าผู้ป่วยอ้วกหมดแล้วไหนอนที่บ้านไม่ต้องมา ” คือ เดียวๆ หมอพูดแบบนี้คือ ? การที่เราทำงานต้องเสียภาษีให้องค์กรที่เราไว้วางใจและใช้บริการ ขอ ร้องเรียนการให้บริการของโรงพยาบาลยี่งอในการเข้าใช้บริการในครั้งนี้ และขอแนะนำให้โรงพยาบาลควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้	ทราบ / แพทย์	2 พ.ย. 66	3 พ.ย. 66	1.แจ้งแพทย์แล้ว เรื่องการวางตัวให้เหมาะสม ได้พูดคุยกับเจ้าตัวแล้ว ยอมรับ และจะปฏิบัติตัวให้ เหมาะสมมากขึ้น 2.การพูดจา สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น แพทย์บอกได้พยายามอธิบายเรื่องการปฏิบัติตัวของคนไข้ การ ดูแลเมื่อมีอาการที่บ้านก่อนมารพ. แต่อาจจะสื่อสารกันไม่เข้าใจ เลยทำให้เข้าใจผิดว่าหมอจะไม่ ดูแลที่รพ.	
2	9 พ.ย. 66	3 พ.ย. 66	ตู้หน้าฝ่ายเภสัชกรรม	พฤติกรรม บริการ	“ พยาบาลชุดสีน้ำเงิน ผอมสูง พูดจาไม่สุภาพ บริการไม่ดี ไม่มีจรรยาบ รวิชาชีพ (พยาบาล 3 พันหรือเปล่าคับ) ”	รังสี				
3	19 ธ.ค. 66	19 ธ.ค. 66	ไลน์	ระบบบริการ	ผู้ร้องเรียนเข้ามารับบริการ ณ รพ.ยี่งอฯ เพศ : หญิง ช่วงอายุ : 18-59 ปี ที่อยู่ : ในเขตยี่งอ สถานภาพ : ญาติผู้ป่วย วันที่มารับบริการ : จันทร์ - ศุกร์ เวลาที่มาใช้บริการ : ในเวลาราชการ ด้านสิ่งแวดล้อม : ปรับปรุง/ห้องเอกซเรย์ ไม่อยู่ คนไข้รอเอกซเรย์ มาแล้ว 30 นาที ไม่รู้ไปไหน ด้านระบบบริการ : ปรับปรุง ด้านพฤติกรรม : ปรับปรุง บุคคลที่ประทับใจ : - ข้อเสนอแนะ : ห้องเอกซเรย์ ไม่อยู่ คนไข้รอเอกซเรย์มาแล้ว 30 นาที ไม่ รู้ไปไหน		20 ธ.ค. 66	22 ธ.ค. 66	เป็นผู้ป่วย ที่ plan Admitted จึงส่งไป Admitted ก่อน เมื่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ได้รับแจ้ง ว่ามีผู้ป่วยรอเอกซเรย์แล้ว 30 นาที เจ้าหน้าที่เอกซเรย์รีบไปทันที แต่ผู้ป่วยถูกส่งไป Admitted แล้ว หลังจากนั้น 1 ชั่วโมง หอผู้ป่วย ทศวรรษ 2 จึงส่งผู้ป่วยรายดังกล่าวมายังหน่วยงานรังสี เพื่อ เอกซเรย์ จากอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยงานรังสีได้นั้นย้ำเกี่ยวกับการขึ้นปฏิบัติงานและออก ปฏิบัติงาน โดยต้องมีการส่งต่องานและเวร ให้แน่นอน	

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

โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ครั้งที่	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	ผู้ร้องเรียนเข้ามาใช้บริการ ณ รพ.ยี่งอ เพศ : หญิง ช่วงอายุ : 18-59 ปี ที่อยู่ : ในเขตยี่งอ สถานภาพ : ญาติผู้ป่วย วันที่มารับบริการ : จันทร์ – ศุกร์ เวลาที่มาใช้บริการ : นอกเวลาราชการ ด้านสิ่งแวดล้อม : ดี ด้านระบบบริการ : ดี ด้านพฤติกรรม : ปรับปรุง/มารยาทของหมอเสริมกับหมอคุณกานต์ บุคคลที่ประทับใจ : พยาบาล ข้อเสนอแนะ : หมอเสริมกับหมอคุณกานต์ พูดไม่เพราะ เหยียงใส่ผู้ป่วย อย่าเป็นตีกว่าคะ : หมอทั้งสองพูดไม่ดี ไม่เคยเจอหมอแบบนี้ อยากให้ ผอ.รพ.ปรับ พฤติกรรมทั้งสองด้วยคะหวังว่าจะไม่เจอแบบนี้อีก : Ep.1 ขออนุญาตเสนอแนะนะคะ ปกติไปใช้บริการมาไม่เคยเจอกับ ตัวเองแบบนี้.เวลามีข่าวไม่ดีเกี่ยวกับรพ.เรายังยืนยันเลยว่าเราไม่เคยเจอ เหมือนตามที่เป็นข่าว.เพราะเราพบเจอแต่พยาบาลหรือหมอนั้่นน่ารักมา ตลอด : Ep.2 แต่รอบนี้สุดทนจริงคะ หมอเสริมกับหมอคุณกานต์ อยู่ห้องตรวจ ด้วยกัน พูดจาไม่เพราะ หน้าเหยียงใส่ผู้ป่วย ถามด้วยน้ำเสียงที่ไม่เพราะว่า ทำไมมาตอนนี้ (เวลา 19.30น.) ทำไมไม่มาเวลาปกติ ไปใส่ยาอะไรมา : Ep.3 ถ้าพูดด้วยน้ำเสียงปกติคงไม่รู้สึกอะไรหรอกนะคะ แต่นี้ใส่ อารมณ์กับผู้ป่วย แล้วถามหน่อยคะว่าทำไมหรือจะป่วยตอนนี้ไม่ได้หรือ เราเป็นคนกำหนดหรือคะว่าต้องป่วยเวลาไหน : Ep.4 ถ้าไม่พร้อมทำงานก็อยู่บ้านไปเถอะคะ เสียหายชื่อเสียงรพ.หมด มีหมอแบบนี้ อย่ามีตีกว่าคะ .เสนอให้ผอ.รพ.ช่วยปรับพฤติกรรมของหมอ ทั้งสองคนด้วยนะคะ..อย่าอ่านเฉยๆ : Ep.5 ถ้ามีเจอกับตัวเองหรือใครที่เรารู้จัก เราจะไม่ปล่อยไว้อีกแล้ว นะคะ..เพราะรู้ว่าหลายคนเคยโดนกับหมอนี้..แต่ประชาชน ธรรมดาๆบ้านๆเขาคงกล้าพูดอะไร..ขอบคุณที่อ่าน หวังว่าทางรพ.จะรู้ เรื่องนะคะ..ขอบคุณคะ	แพทย์				

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

โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ครั้งที่	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
5	22 ม.ค. 67	20 ม.ค. 67	Facebook	พฤติกรรมการบริการ	“ สวัสดิ์ดีคะ ขอแจ้งหน่อย ขอคอมเม้นการบริการของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา หน่อยนะคะ การบริการแย่มากเลยคะ หมอออกอาการรำคาญเสียงเด็กสักขนาดนั้น ดิฉันไม่โอเคนะคะ นี่เป็นครั้งที่สองแล้วนะคะ หลายคนพูดเป็นเสียงเดียวกัน ผากพิจารณาเรื่องนี้ด้วยนะคะ ขอบคุณ	ทราบ				
6	22 ม.ค. 67	11 ม.ค. 67	ตู้หน้าฝ่ายเภสัชกรรม	ระบบบริการ	“ มาใช้บริการที่ รพ. วันนี้ รอนานมาก มาพบหมอตั้งแต่ 09.30 น. รอรับยาที่กว่านานแล้ว ยังต้องรอรับบัตรประชาชนหลังรับยาอีก ช่วยบริการให้เร็วกว่านี้ จัดการระบบให้ดี คนใช้ทุกคนนั่งบ่น ไม่อยากใช้บริการโรงพยาบาลนี้ เสียความรู้สึกมาก	ทราบ				
7	22 ก.พ. 67	21 ก.พ. 67	Facebook	พฤติกรรมการบริการ	“อยากให้ทางโรงพยาบาล ช่วยดูแล การพูดคุยของหมอแต่ละคนด้วยนะ หมอแต่ละคนพูดไม่แคร์ความรู้คนป่วย หรือญาติคนป่วยเลย ถ้าไม่เจ็บไม่ป่วย ไม่มาโรงบาลเลย” Admin ได้ติดต่อสอบถามผู้ร้องเรียนแจ้งว่า -เคยโดนเหตุการณ์แบบนี้หลายครั้งแล้ว ทุกครั้งที่มาไม่ประทับใจกับหมอบางคน -แพทย์เวรพูดไม่ดี -ลูกมีไข้สูงได้มา Admit เติงเสริมบุญญ พอไข้ลดลง แต่ยังมีอาการเพลีย ซึ่งแพทย์เวรวันนั้นพูดว่า งั้นกินนอนต่ออีกสักเดือนยาวๆ ไป -ผู้ร้องเรียนกล่าวว่า ถ้ามาเวรเข้ามีโอกาเลือกแพทย์ได้ ถ้ามาเวรบายแล้วเจอหมอผู้หญิงและผู้ชาย ก็จะพยายามอดทนเพื่อค่อยมาเวรเข้า -คนแถวๆ บ้าน พูดเสียงเดียวกันว่าให้บริการไม่ดี เค้ามาด้วยอาการบ้านหมุน หมอพูดว่า ถ้านั่งไม่ได้กินอนสิ ผู้ป่วยก็ตอบกลับว่า ถ้าไหวกินนอนอยู่ที่บ้าน คงไม่มาโรงพยาบาลหรอก	แพทย์			แจ้งองค์กรแพทย์แล้ว -ได้แนะนำให้ปรับปรุงพฤติกรรม และการสื่อสารกับผู้ป่วย -พยายามสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจว่าถ้าไม่ฉุกเฉิน ควรมาในเวลา นอกเวลากรณีมีเคสฉุกเฉิน ผู้ป่วยเคสทั่วไปอาจจะได้รับการดูแลรักษาช้า ก็อาจทำให้ไม่พอใจบุคลากรและรพ.	

โครงสร้าง

0

พฤติกรรมการบริการ

5

ระบบบริการ

2

7