

รายงานการทบทวนและพัฒนาจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโรงพยาบาลเวียงสา
และข้อชื่นชมจากผู้รับบริการ

(รอบที่ 1/2561 ตุลาคม 2560 - เมษายน 2561)

(ข้อมูลรายงาน ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2561)

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
กันยายน 2560	ผู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	อยากให้แยกผู้ป่วยท้องเสียออก จากผู้ป่วยโรคเกี่ยวกับทางเดิน หายใจ เพราะได้รับกลิ่นไม่พึง ประสงค์ สุขภาพจิตผู้ป่วยและ ญาติแย่มาก	<ul style="list-style-type: none"> ○ ทางโรงพยาบาลดำเนินการทบทวนการ คัดแยกผู้ป่วยระบบทางเดินอาหารที่มา ด้วยท้องเสียจัดให้นอนในเตียงที่สามารถ เข้าห้องน้ำได้โดยสะดวกที่สุด ○ สำหรับผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจที่มี อาหารเหนียว หอบ และต้องใช้ ออกซิเจนจะจัดให้อยู่แยกกับผู้ป่วย ระบบทางเดินอาหาร
กันยายน 2560	ผู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	ห้องน้ำผู้ป่วยในมีกลิ่นสกปรกไม่ น่าใช้ ควรปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> ○ ทางโรงพยาบาลดำเนินการปรับปรุงการ ให้บริการทำความสะอาดเพิ่มขึ้นวันละ 2-3 ครั้ง มีการปรับปรุงโครงสร้าง ห้องน้ำเพื่อสะดวกต่อผู้ป่วยมากขึ้น ○ ปรับสิ่งแวดล้อมในห้องน้ำให้ดูสะอาด ○ ข้อจำกัดของห้องน้ำตึกผู้ป่วยใน 2 เป็น ระบบเก่า คับแคบ ทีมบริหาร โรงพยาบาลวางแผนพัฒนาปรับปรุง โครงสร้างต่อไป
กันยายน 2560	ผู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	อยากให้พยาบาลผู้ป่วยในพูดกับ คนไข้ด้วยดี	<ul style="list-style-type: none"> ○ องค์กรพยาบาลรับทราบและนำแจ้งในที่ ประชุมพยาบาลหน่วยงานต่อไป
กันยายน	ผู้รับ	ควรพัฒนาบริการและห้องพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> ○ ปัจจุบันโรงพยาบาลเวียงสาสามารถ

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
2560	ข้อเสนอแนะ ในรพ.	ให้พอเพียงกับความต้องการผู้มา ใช้บริการ	<p>รองรับผู้ป่วยห้องพิเศษได้ จำนวน 20 ห้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ทีมพัฒนาระบบบริการโรงพยาบาล ดำเนินการปรับปรุงห้องพิเศษตึกผู้ป่วย ใน 1 (ตึกเก่า) จำนวน 8 ห้อง เพื่อ รองรับผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ทบทวนแนวทาง การนำผู้รับบริการเข้าห้องพิเศษ การ จองห้องพิเศษที่ตึกผู้ป่วยใน 2 เพื่อ สะดวกต่อการพิจารณาเข้าห้องพิเศษ ○ ในปี 2560 ทางโรงพยาบาลเวียงสา ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้สนับสนุน ภายนอกที่ช่วยบริจาคเงินเพื่อจัดซื้อ อุปกรณ์ เครื่องมือรองรับบริการในห้อง พิเศษทั้งหมด และสามารถเปิด ดำเนินการได้จนถึงปัจจุบันนี้
กันยายน 2560	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	แพทย์ผู้ป่วยนอกพูดไม่เพราะ	<ul style="list-style-type: none"> ○ องค์กรแพทย์รับทราบและดำเนินการ ทบทวนการบริการและการสื่อสาร
กันยายน 2560	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	ควรมีคำแนะนำขั้นตอนบริการ แก่ผู้ป่วยเนื่องจากรอนานมาก	<p>ทีมพัฒนาระบบบริการทบทวนประเด็นการรอนาน พบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีผู้ป่วยรอรับบริการปริมาณมาก ทั้งช่องทาง เร่งด่วนในกลุ่มผู้ป่วยช่องทางด่วน และกลุ่ม ผู้ป่วยช่องทางทั่วไป - อัตรากำลังแพทย์ตรวจไม่สมดุลต่อการ ให้บริการ <p><u>ข้อปรับปรุง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ จัดระบบการให้บริการเชิงรุก โดยมี

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
			<p>บริการคลินิกหมอครอบครัว โดยในปี 2560-2561 จัดให้มีที่ รพ.สต. ตาลชุม ดูแลประชาชนครอบคลุม 5 ตำบล คือ น้ำบัว ตาลชุม จอมจันทร์ นาเหลียง และทุ่งศรีทอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ กลุ่มผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สามารถดูแลได้ในระดับ รพ.สต. ดำเนินการดูแลรักษาที่รพ.สต.เลยโดยมีทีมแพทย์ และสหวิชาชีพออกปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยแบบสัจจร ปีละ 1-2 ครั้งร่วมกับทีม รพ.สต.
พฤศจิกายน 2560	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	รอแพทย์ตรวจนานที่ตึกผู้ป่วย นอก	<ul style="list-style-type: none"> ○ เนื่องจากอัตรากำลังแพทย์ไม่เพียงพอต่อบริการ จึงมีการทบทวนช่วงเวลาการตรวจเพื่อให้ครอบคลุมการดูแลทุกจุดบริการอย่างทั่วถึง ○ โดยในการตรวจของแพทย์ที่ตึกผู้ป่วยนอก ปรับเวลาการออกตรวจของแพทย์ ช่วง 08.30 - 09.30 น. อย่างน้อย 1 คน ก่อนเข้าไปตรวจผู้ป่วยในต่อไป ○ กรณีแพทย์ติดราชการ / ภารกิจ ทีมพยาบาลจะแจ้งให้ผู้บริการทราบเป็นระยะๆต่อไป
พฤศจิกายน 2560	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	เนื่องจากมาเฝ้าญาติที่ตึกชาย เวลากลางคืนจะได้กลิ่นเหม็น จากท่อน้ำ ไม่แน่ใจว่ากลิ่นเหม็น จากน้ำเสียหรือสัตว์ตาย ส่งกลิ่น ทุกวันช่วงที่มาอยู่ในรพ. เวลา	คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล ดำเนินการลงเยี่ยมหน้างานเพื่อค้นหาสาเหตุ ซึ่ง พบว่าการอุดตันของเศษขยะ เศษอาหารทิ้งใน ท่อระบายน้ำโชนตึกผู้ป่วย และพบมีท่อน้ำทิ้ง แตก

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
		กลางคืนกลิ่นเหม็นมาก ซึ่ง รบกวนบรรยากาศการฟื้นตัวของ ผู้ป่วย โดยเฉพาะที่นอนด้านนอก ค่ะอยากให้เกิดปัญหาให้ด้วย	<ul style="list-style-type: none"> ○ ทีมซ่อมบำรุงดำเนินการซ่อมแซมท่อ ระบายน้ำเรียบร้อยแล้ว ○ ดำเนินการท่อระบายน้ำอ่างล้างมือ ○ ประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการและขอ ความร่วมมือ ○ ทีมบำบัดน้ำเสียดำเนินการล้างท่อ ระบายน้ำตามแผนปฏิบัติการ Big Cleaning's Day ของโรงพยาบาลปีละ 2 ครั้ง (ดำเนินการแล้วรอบที่ 1 เมษายน 2561) ○ จากการติดตามถึงเมษายน 2561 ไม่พบ รายงานเรื่องกลิ่นเหม็นจากท่อระบายน้ำ
พฤศจิกายน 2560	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	อยากให้เปลี่ยนวิธีการตรวจ ปัสสาวะ อยากให้เข้มงวด มากกว่านี้	<ul style="list-style-type: none"> ○ ในการตรวจปัสสาวะกลุ่มผู้ป่วยบำบัด สารเสพติดดำเนินการโดยมีเจ้าหน้าที่ ควบคุมการเก็บปัสสาวะตรวจทุกราย ○ หากพบมีผิดปกติ จะดำเนินการตรวจซ้ำ ทุกราย
พฤศจิกายน 2560	เรื่องร้องเรียน จากญาติ ผู้ป่วยใน	จากการเข้าเยี่ยมความเสียหาย สัปดาห์ที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ว่า ญาติผู้ป่วยห้องพิเศษส่งต่อ ผู้ป่วยไป รพ.น่าน ไม่พึงพอใจ เพราะไม่เห็นมีแพทย์มาตรวจ ก่อนส่งผู้ป่วยไปรพ.น่าน และ ทำไมรออาการหนักก่อนถึงมาส่ง ต่อ จึงโทรร้องเรียนผู้อำนวยการ	จากการทบทวนเหตุการณ์พบว่า มีแพทย์เยี่ยม อาการผู้ป่วยแล้วก่อนส่งต่อ <ul style="list-style-type: none"> ○ ทีมพยาบาลและแพทย์แนะนำตัวเอง ก่อนการตรวจทุกครั้ง ○ ทีมแพทย์พยาบาลอธิบายความก้าวหน้า ของการรักษาเป็นระยะ
มกราคม 2561	เรื่องร้องเรียน จากการ	ตามที่จิตแพทย์แจ้งขอเลื่อนนัด จิตเวช เนื่องจากติดภารกิจทาง	<ul style="list-style-type: none"> ○ ทีมเจ้าหน้าที่ชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ ○ ทบทวนระบบการบริการคลินิกพิเศษจิต

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
	บริการ	ราชการ โรงพยาบาลได้ทำส่ง จดหมายแจ้งเลื่อนนัด แต่ผู้ป่วย หลายคนไม่ได้รับจดหมายทำให้ มาตามนัดเดิม ไม่พึงพอใจ	เวช ทบทวนระบบการสื่อสารเพิ่มช่อง ทางการแจ้งทางโทรศัพท์เพิ่มกรณีมีการ เลื่อนนัดผู้ป่วยในครั้งต่อไป
มกราคม 2561	ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ จากตู้ (เกิด ซ้ำ)	(รับรายงาน 2 ม.ค.61) อยากให้ รพ.ช่วงปรับปรุงแก้ไขหรือให้ช่าง มาช่วยดูเรื่องท่อน้ำเสีย น้ำทิ้งส่ง กลิ่นเหม็นที่ตึก 2 ขอช่วยดูแล ให้คนป่วยด้วย ขอขอบคุณครับ	คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล ดำเนินการลงเยี่ยมหน้างานเพื่อค้นหาสาเหตุ ซึ่ง พบว่ามี การอุดตันของเศษขยะ เศษอาหารทิ้งใน ท่อระบายน้ำโชนตึกผู้ป่วย และพบมีท่อน้ำทิ้ง แตก <ul style="list-style-type: none"> ○ ทีมซ่อมบำรุงดำเนินการซ่อมแซมท่อ ระบายน้ำเรียบร้อยแล้ว ○ ดำเนินการท่อระบายน้ำอ่างล้างมือ ○ ประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการและขอ ความร่วมมือ ○ ทีมบำบัดน้ำเสียดำเนินการล้างท่อ ระบายน้ำตามแผนปฏิบัติการ Big Cleaning's Day ของโรงพยาบาลปีละ 2 ครั้ง (ดำเนินการแล้วรอบที่ 1 เมษายน 2561) ○ จากการติดตามถึงเมษายน 2561 ไม่พบ รายงานเรื่องกลิ่นเหม็นจากท่อระบายน้ำ
กุมภาพันธ์ 2561	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	อยากให้ห้องเจาะเลือดมาเข้าๆ	<ul style="list-style-type: none"> ○ จากการทบทวนระบบบริการคลินิก ผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูงซึ่ง ผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องมีการงดอาหารและ น้ำเพื่อมาเจาะเลือด(วันพุธ และวันศุกร์) ห้องปฏิบัติการชั้นสูตรปรับเวลาโดยจัด ให้มีเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงานช่วงเวลา

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
			<p>07.30 น. จำนวน 2 คน เพื่อดำเนินการรับช่วงต่อจากผู้ป่วยนอกและดำเนินการเจาะเลือดให้เสร็จก่อนเวลา 08.45 น. เพื่อให้ผู้ป่วยไปทานอาหารเข้าก่อนมาซักประวัติและเข้าพบแพทย์เป็นลำดับต่อไปได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ กรณีมีจำนวนผู้รับบริการมากจะดำเนินการเพิ่มอัตรากำลังเสริมรองรับบริการต่อไป
<p>กุมภาพันธ์ 2561</p>	<p>จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.</p>	<p>การบริการกับคนป่วยควรเอาใจใส่ให้มากกว่านี้ และควรเน้นทำความสะอาดด้วยเป็นอย่างมาก เพราะมา admit ได้ 4-5 วันแล้ว ยังไม่เห็นกวาดและถูพื้นเลยสักครั้ง และการติดต่อประสานงานควรติดต่ออย่างเร่งด่วนทันที คนไข้มีไม่ถึง 10 เตียง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ผู้บริหารรับทราบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป ○ การทำความสะอาดหน่วยงานมีการมอบหมายการทำทำความสะอาดห้องโดยพนักงานทำความสะอาดตึกละ 1 คน ดูแลความสะอาดทุกวันๆละ 1-2 ครั้ง
<p>กุมภาพันธ์ 2561</p>	<p>จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.</p>	<p>อยากให้พยาบาลบางคน พูดจากับคนไข้ ให้กำลังใจคนไข้มากกว่านี้ พูดไม่เพราะ แสดงกิริยาท่าทางไม่เหมาะสม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ประสานแจ้งองค์กรพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
<p>กุมภาพันธ์ 2561</p>	<p>จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.</p>	<p>รถเจ้าหน้าที่รพ.จอดในที่ห้ามจอด</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ จากการติดตามหาสาเหตุเนื่องจากรถที่จอดมีจำนวนมากกว่าสถานที่จอดจริง ทีมสิ่งแวดล้อมและทีมบริหารจึงดำเนินการปรับเพิ่มสถานที่จอดรถเจ้าหน้าที่ ○ จัดระบบการใช้ป้ายติดรถสำหรับ

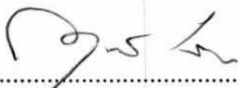
วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
			<p>เจ้าหน้าที่ทุกคน</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ปรับปรุงสถานที่จอดรถ ป้ายที่ชัดเจนขึ้น สำหรับจอดรถกู้ชีพกู้ภัย รถพยาบาลเพื่อเตรียมรับ-ส่งผู้ป่วย จุดจอดรถชั่วคราว สำหรับรอรับผู้ป่วยที่จำหน่ายกลับบ้าน
มีนาคม 2561	ข้อชื่นชม	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับและการดูแลเอาใจใส่คนไข้ ดุจญาติมิตรอย่างมีอาชีพ (อภิชัย จำปาแฝง)095-3438179	<ul style="list-style-type: none"> ○ ทิมขอขอบพระคุณทุกกำลังใจค่ะ
มีนาคม 2561	ข้อชื่นชม (แผนกห้อง คลอด)	ประทับใจทั้งกาย วาจา ใจของ ท่านมาก ข้าพเจ้าขอบคุณทุก ท่านมาไม่ว่าจะแผนกผู้ช่วย พยาบาล ทุกแผนกในห้องทำ คลอด ท่านมีน้ำใจมาก ทั้งหน้า สวย การแต่งกาย ความอ่อนโยน ต่อทารก เอาใจใส่เป็นอย่างดี ข้าพเจ้าอยากมีเงินซักเล็กน้อยจะ รับทำเพดานหรือฝ้าผนังในห้อง หลังคลอด	<ul style="list-style-type: none"> ○ ทิมขอขอบพระคุณทุกกำลังใจค่ะ
มีนาคม 2561	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	อยากให้พยาบาลดูแลเอาใจใส่ มากกว่านี้ ญาติคนไข้ไปบอก พยาบาลให้มาดูแลคนไข้ แต่ไม่มา ปฏิบัติหน้าที่อย่างเร่งด่วน	<ul style="list-style-type: none"> ○ องค์กรพยาบาลรับทราบทบทวน เหตุการณ์เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุส่วน หนึ่งพบว่ามีความอ่อนล้าจากการ ปฏิบัติงานเนื่องจากขาดอัตรากำลัง พยาบาลที่เหมาะสมทำให้พยาบาล ค่อนข้างขึ้นปฏิบัติงานถี่เกินไป ○ แจ้งพยาบาลทุกคนรับทราบและทบทวน การดูแลผู้ป่วย การสื่อสารกรณีมีการกิจ

วันที่รับ รายงาน	ช่องทางที่ ได้รับ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การทบทวน/พัฒนา
			ติดพัน ไม่สามารถเข้าให้การดูแลได้ทันที เป็นต้น ใช้หลักคิด “เอาใจเขา ใส่ใจเรา”
มีนาคม 2561	จากตู้รับ ข้อเสนอแนะ ในรพ.	อยากให้ห้องน้ำสะอาดกว่านี้ และเปลี่ยนแบบโถนั่ง และ ห้องน้ำชายอยู่ใกล้ห้องทำฟัน	<ul style="list-style-type: none"> ○ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล รับข้อมูลดูแลระบบต่อ โรงพยาบาล เวียงสา มีการปรับปรุงโครงสร้างห้องน้ำ และจัดชุดที่นั่งปัสสาวะ มี 3 ประเภท คือ แบบนั่งยอง แบบนั่งชักโครก และ สำหรับผู้พิการ ซึ่งสอดคล้องตามความ เหมาะสมของผู้รับบริการ ○ ทีมดำเนินการวางแผนงบประมาณเพื่อ ปรับสิ่งแวดล้อมใหม่ให้ปลอดภัยและ สวยงามมากขึ้น

 (บันทึก)

(นางกฤษณา บุญโยประการ)

เลขาธิการกรรมการบริหารความเสี่ยงการจัดการข้อร้องเรียน



(นายแพทย์กฤตพงษ์ โรจนวิภาต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา