

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘)

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) รวมทั้งหมด ๑๑๕ เรื่อง

ระบบการให้บริการ จำนวน ๕๕ เรื่อง

รายละเอียดข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ เจ้าหน้าที่และพยาบาลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ, ใช้เวลาในการซักประวัตินาน, จอแสดงคิวไม่ชัดเจน, ไม่ได้ยินเสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่, บุคลากรปฏิบัติงานล่าช้า OPD	<u>การปรับปรุง</u> ๑. ลงตรวจสอบหน้างาน ๒. ทำ RCA ทบทวนขั้นตอนการรับบริการ ๓. ลดขั้นตอนบริการที่ไม่จำเป็นเพื่อลดระยะเวลารอคอย ๔. หมุนเวียนคน/ปรับอัตรากำลังตามปริมาณผู้มารับบริการแต่ละคลินิกใน OPD ๕. เพิ่มอุปกรณ์ ป้ายคิว ไมโครโฟน จัดสิ่งแวดล้อม
➤ เจ้าหน้าที่/พยาบาลหน้าห้องฉุกเฉินมีไม่เพียงพอ ทำให้การซักประวัติใช้เวลานาน	- ไม่สามารถจัดอัตรากำลังตามข้อเสนอแนะได้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และมีแนวทางในการดูแลผู้ป่วยตามความรุนแรงของโรค
➤ จุดตรวจบริเวณ OPD รอนาน ไม่ได้รับความสะดวก	<u>การปรับปรุง</u> เพิ่มการสื่อสารกับผู้ป่วย ๑. สื่อสารลำดับคิวที่ป้ายแจ้งคิว ๒. สื่อสารที่จุดซักประวัติ/จุดให้บริการ
➤ มาหาหมอตามนัด พอมาถึงจุดให้บริการปรากฏว่าไม่เจอเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่มีการแจ้งเปลี่ยนสถานที่หรือห้องตรวจ, อยากให้ปรับปรุงเรื่องคิวการตรวจจิตเวช	- ติดประกาศแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพราะห้องตรวจอยู่ระหว่างการปรับปรุง หรือติดป้ายเบอร์โทรสายตรงให้สอบถาม
➤ ผู้ป่วยเป็นไข้ แพทย์ไม่ให้ผู้ป่วย Admit	- ดำเนินการประสานแพทย์ พยาบาล OPD พุดคุยอธิบายการรักษาพยาบาล และทำความเข้าใจกับญาติผู้ป่วย
➤ ญาติพาเด็กมารับวัคซีนที่โรงพยาบาล นั้รอรเรียกตั้งแต่เวลา ๑๔.๒๓ น. จนถึงเวลา ๑๖.๐๐ น. ก็ยังไม่เรียกเข้าฉีดยา และเจ้าหน้าที่แจ้งให้กลับบ้าน โดยที่ไม่ได้ทำอะไรให้เลย	- ทบทวนขั้นตอนการบริการ กำหนดแนวทาง ปรับใช้เทคโนโลยี
➤ ผู้ป่วยสงสัยในการสั่งยาของแพทย์	- แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ทราบ ดำเนินการวางระบบสั่งยาร่วมกับเภสัชกร ระบบกำกับติดตาม ให้โทรหาแพทย์เจ้าของไข้ทันที
➤ ญาติติดใจการวินิจฉัยของแพทย์	- ดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนทำ RCA การรักษาพยาบาล นัดทีมใกล้เคียง แพทย์ และพยาบาลและญาติพุดคุย เพื่อทำความเข้าใจและยื่นเยียวยา ม.๔๑ ตามสิทธิรักษาของผู้ป่วย
➤ ผู้ป่วยมารับยาหอบ และขอยาพ่นแอรบิตอล พอไปรับยา กลับให้ไปพ่นยา ๒ หลอด ต้องรอแพทย์มาสั่งใหม่ตอนบ่าย ผู้ป่วยจึงกลับ ไม่รอรับยา	- แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ทราบ และวางระบบยาร่วมกับหน่วยงานเภสัชกรรม เรื่องยาที่มีชื่อเหมือนกันหรือคล้ายกัน และมีระบบกำกับ ติดตามกรณีแพทย์สั่งยาผิดให้เภสัชโทรหาแพทย์ทันที

ระบบการให้บริการ จำนวน ๕๕ เรื่อง (ต่อ)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ ผู้ป่วยสงสัยแผนการรักษาช่องท้อง ขอตรวจ h.pylori เพราะมีความกังวลใจ	- อธิบายผู้ร้องเรียนว่าอาการไม่เข้าข่าย ประสาน pct คัด ทำแนวทางการตรวจช่องท้อง
➤ ผู้ป่วยต้องการใส่สายอาหาร NG ที่ห้องฉุกเฉิน	- ทบทวน วางแผนพัฒนาสมรรถนะ พยาบาล OPD เบื้องต้น ให้เปลี่ยนที่ห้องฉุกเฉินก่อน
➤ ญาติผู้ป่วยมีข้อสงสัยแผนการรักษาและ การใช้ยา	- ทบทวนเวชระเบียน แพทย์อธิบายทำความเข้าใจกับญาติ เกี่ยวกับแผนการรักษา และการให้ยา
➤ ผู้ป่วยมีไข้สูง แพทย์สั่งยากลับไปทานที่บ้าน หลังจากนั้นผู้ป่วยอาการไม่ดีขึ้นต้องกลับมา Admit ที่โรงพยาบาล	- แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ทราบ ทบทวนข้อมูลเวชระเบียน ชี้แจง สื่อสารกับญาติ
➤ แพทย์ไม่ได้อธิบายถึงขั้นตอนการรักษาโรค ทางกายก่อนจะไปรักษาทางจิตเวช ที่โรงพยาบาลจิตเวชสงขลา ทำให้ผู้ป่วยต้อง เดินทางกลับทำให้เสียเวลาเดินทาง	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง เวชระเบียนไม่ครบถ้วน มีช่องว่างการ สื่อสารกับญาติ แพทย์อธิบายทำความเข้าใจกับญาติ
➤ อยากให้ปรับระบบการขอมาเยี่ยม	- ดำเนินการนัดให้ผู้ป่วยได้รับกายอุปกรณ์แล้ว โรงพยาบาล ไม่สามารถเปิดบริการทุกวันได้ เนื่องจากช่างกายอุปกรณ์มี เพียงคนเดียวใน ๓ จังหวัด ต้องมีการเข้าระบบนัดก่อน
➤ ผู้ป่วยมาจากต่างอำเภอไม่ได้รับการตรวจ รักษา ให้กลับไปตรวจที่โรงพยาบาลในพื้นที่	- นำข้อร้องเรียนแจ้งหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ทราบ ไม่ให้แนะนำผู้ป่วยกลับไป รพช. ที่ไม่มีแพทย์ เฉพาะทาง
➤ ผู้ป่วยไม่สามารถเบิกยา และขอเปลี่ยน สายรัดเอวไม่ได้	- ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า ผู้ป่วยมารับยาตามนัดไปแล้ว ส่วนอุปกรณ์รับไป ๓ เดือนแล้ว จึงไม่สามารถเปลี่ยนได้ <u>การปรับปรุง</u> ทบทวนแนวทางการจ่ายยาผู้ป่วยที่มารับยา เป็นประจำ
➤ ผู้ป่วยมาคลอดบุตรยังไม่ได้รับสูติบัตร	- ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ญาติผู้ป่วย นำหลักฐานประกอบการออกสูติบัตรมายื่นที่โรงพยาบาล ตั้งแต่เริ่ม Admit แต่ญาติไม่นำหลักฐานของบิดา มารดา มายื่น ทำให้การดำเนินการล่าช้า ออกสูติบัตรไม่ได้
➤ Admit โรงพยาบาล ญาติต้องลงมารับยา ด้วยตนเอง	- ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า วันเวลาราชการพนักงาน ช่วยเหลือคนไข้เป็นผู้ไปรับยาเป็นรอบๆ กรณีตะกร้ารับยา ลงไปแล้ว หรือบางครั้งมียาที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้เลย จึงให้ ญาติลงไปรับยาด้วยตนเอง <u>การปรับปรุง</u> ให้ทางตึกอธิบายเหตุผลที่จำเป็นต้องให้ญาติ คนไข้ต้องไปรับยาด้วยตนเอง

ระบบการให้บริการ จำนวน ๕๕ เรื่อง (ต่อ)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ ใบเสร็จค้ำมัดจำห้องพิเศษหาย ทำให้ต้องจ่ายเงินค่าห้องเต็มจำนวนและต้องไปแจ้งความ ก่อนมารับเงินคืน	- ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า มีการเก็บใบเสร็จมัดจำค่าห้องผู้ป่วยต่างชาติจริง ถ้าหายต้องไปแจ้งความเพื่อขอรับเงินคืน ประสานการเงินเรื่องการรับเงินคืนให้กับผู้ป่วย <u>การปรับปรุง</u> ให้ลงหลักฐานใบใบจัดเก็บในหน่วยงานให้ผู้ป่วยเก็บใบเสร็จมัดจำค่าห้องด้วยตนเอง
➤ จอแสดงคิว ไม่ควรขึ้นรูปในบัตรประชาชน	- ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า ระบบคิวยาเป็นของ Hos Xp มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันตัวตนของผู้ป่วยในการรับยา <u>ข้อเสนอแนะ</u> หากไม่ต้องการใช้รูปบัตรประชาชน แจ้งให้จุดลงทะเบียนถ่ายรูปผู้ป่วยใหม่
➤ คิวพันปลอมซ้ำ	- ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า การให้บริการเป็นโครงการและเป็นไปตามลำดับคิว ไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ ให้หน่วยงานชี้แจงผู้รับบริการทราบ
➤ อยากให้มีระบบส่งยาทางไปรษณีย์ ไม่ต้องรอคิวยา	- ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความประสงค์รับยากลับบ้านเอง และมีผู้ป่วยบางส่วนใช้บริการน้อยกว่า ๒๐ ราย/วัน ทำให้โรงพยาบาลไม่คุ้มทุนในการจัดจ้างพนักงานส่งยาทางไปรษณีย์
➤ อยากให้ศูนย์แพทย์มีระบบเบิกจ่ายตรง	- ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากต้องขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานที่ส่งข้อมูลเบิกจ่ายกับสำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สภส.) รับเรื่องพิจารณาดำเนินการต่อไป
➤ เจ้าหน้าที่ห้องฉีดยาทำแผนแนะนำให้ผู้ป่วยไปทำแผนที่ศูนย์แพทย์ใกล้ใจ แต่คนไข้สิทธิเบิกจ่ายตรงต้องชำระเงิน ผู้ป่วยปฏิเสธการชำระค่าบริการ และกลับมาทำแผนที่โรงพยาบาลเหมือนเดิม ผู้ป่วยเลยมีข้อสงสัยว่าทำไมถึงแนะนำให้ไปเสียเงิน และทำให้เสียเวลา	๑. แจ้งที่ประชุมหน่วยงานทราบ การแนะนำผู้ป่วยสิทธิเบิกจ่ายตรงไปทำแผนที่ต้องชำระเงิน ๒. ก่อนแนะนำผู้ป่วยให้เช็คสิทธิก่อนทุกครั้ง ถามความสมัครใจกรณีต้องชำระเงิน ๓. เสนอแนะปรับระบบให้ ศูนย์แพทย์ใกล้ใจ รองรับสิทธิเบิกจ่ายตรง
➤ ผู้ป่วยสงสัย บางวันเช็คสิทธิ บางวันไม่เช็คสิทธิ	- <u>การเงิน</u> เนื่องจากสิทธิคนไข้ที่ไม่ถูกต้อง สาเหตุจากการปรีนมาจากตู้ kiosk เป็นชำระเงินเต็มเบิกไม่ได้ ต้องส่งคนไข้ไปแก้ไขสิทธิ - <u>ห้องบัตร</u> มีเจ้าหน้าที่ประจำตู้ Kiosk ทุกวัน หากพบสิทธิผิดจะแนะนำผู้ป่วยแก้ไขสิทธิก่อนตรวจ แต่มีผู้ป่วยจำนวนมากที่กดคิวเองจากตู้ kiosk ทำให้ไม่มีการตรวจสอบครบทุกราย <u>ข้อเสนอแนะ</u> IT ผู้ดูแลระบบ ควรอัปเดตข้อมูลสิทธิผู้ป่วยให้ถูกต้อง
➤ ใบนำทางไม่ update ที่อยู่เป็นปัจจุบัน	ตรวจสอบ พบว่าตู้ Kiosk update จากบัตรประชาชน เฉพาะรูป หากแก้ไขข้อมูล ที่อยู่ แนะนำผู้ป่วยติดต่อห้องบัตร

ระบบการให้บริการ จำนวน ๕๕ เรื่อง (ต่อ)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ รอนาน การเงินยานนอก/ห้องยานนอก	- <u>การเงินยานนอก</u> ปฏิบัติตามแนวทางที่มี คือ ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. เจ้าหน้าที่ลงพัก ๑ คนจึงเหลือ ๑ ช่อง และหากสิทธิ์ไม่เรียบร้อยก็ต้องส่งผู้ป่วยไปแก้ไขสิทธิ์ก่อนที่ห้องประกันสุขภาพ - <u>ห้องยานนอก</u> ตรวจสอบพบว่าขณะนั้นเป็นช่วงเวลาเร่งด่วน มีผู้ป่วยจำนวนมากเพราะติดวันหยุด และมี ๑ ช่องสำหรับการเรียกผ่านคิวไป
➤ โดนเรียกเก็บเงิน ๘๐บาท (จาก สปสช.เขต๑๒)	- <u>การเงิน</u> จากการตรวจสอบไม่ได้เก็บเงินผู้ป่วย - <u>ห้องยาใน</u> สอบถามเจ้าหน้าที่ในวัน เวลา ไม่พบเหตุการณ์แจ้งผู้ป่วยหากมีใบเสร็จให้มาเบิกเงินคืน ผู้ป่วยบอกว่าใบเสร็จหาย
➤ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตารางแพทย์ไม่ถูกต้อง มาเสียเวลา	- ตรวจสอบพบตารางแพทย์ไม่เป็นปัจจุบัน UPDATE เอกสารแล้ว
➤ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสิทธิ์รับรถเข็นไม่ชัดเจน ทำให้เสียเวลา	- ทบทวน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาแนวทางร่วมกัน
➤ ผู้ป่วยสิทธิ์ UC พิการ ถูกเรียกเก็บเงิน ๘๐ บาท (นอกเวลา)	- <u>การเงิน</u> ตรวจสอบไม่ได้เก็บเงินผู้ป่วย - <u>ห้องยาใน</u> สอบถามเจ้าหน้าที่ในวัน เวลา ไม่พบเหตุการณ์
➤ พนักงานเวรเปลไม่ได้ล้อครถเข็น ทำให้ผู้ป่วยลุกแล้วล้ม เหวลออก	- แจ้งพนักงานเปลให้ล้อครถเข็นทุกครั้งที่จอดเปล
➤ อาหารโรงพยาบาล มีรสชาติจืด ข้าวแข็ง ไม่อร่อย	- ผู้ป่วยมีโรคเรื้อรังต้องควบคุมอาหาร / รับข้อเสนอแนะปรับปรุง
➤ ชุดผู้ป่วยใส่แล้วคัน ไม่สบายตัว	- ชักฟอกตามกระบวนการซัก/ตรวจสอบก่อนส่งตึก/ตรวจสอบมีปัญหา ๑ ห้องเท่านั้น
➤ ขวดยา Vitamin A Cap ๒๕๐๐ ถูกเปิด ผู้ป่วยกังวลว่าทำไมเปิด	- อธิบายผู้ป่วย กรณีหมอสั่งยา ๙๐ เม็ด จึงเปิดนำยาออกจำนวน ๑๐ เม็ด ที่เหลือใส่ขวดไว้ให้ผู้ป่วย และการให้ขวดยาเป็นการเก็บยาที่รักษาคุณภาพ
➤ แพทย์สั่งยาขมิ้นชันให้ แต่กลับไม่ได้รับยา	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง อบรมทักษะการสื่อสารทางการแพทย์
➤ การบริการทางโทรศัพท์ยังไม่สะดวกเท่าที่ควร	- สอบถามผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ติดสาย ประสานเคสจากหอผู้ป่วยอยู่ ต่อมาผู้ป่วยได้โทรเข้ามาแล้วสอบถามแล้ว
➤ เจ้าหน้าที่เวรเปลไปส่งผู้ป่วย มินิธัญญารักษ์ แต่ไม่ได้แจ้งขั้นตอนว่าต้องทำอะไรบ้าง	- สอบถามพนักงาน แจ้งแนวทางรับส่งผู้ป่วยมินิธัญญารักษ์
➤ ให้เจ้าหน้าที่เวรเปลขนซื้อยาติดคนไข้ ที่รอด้วย บางทีเข็นไปไม่แจ้ง หาญาติไม่เจอ	- แจ้งพนักงานเปลทราบและปฏิบัติทันที
➤ จอดคิวผ่านหมอพร้อม มาหลังเวลา ๐๙.๓๐ น. ไม่รับคิว	- จัดทำป้ายติดประกาศหน้าห้องทันตกรรม รับคิวตรวจเวลา ๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น. ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน หากมีเคสให้แพทย์ตัดสินใจว่าจะรับเคสหรือไม่

พฤติกรรมบริการ จำนวน ๔๑ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➢ เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดี พูดจาเสียงดัง ➢ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาท่าทางไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ ➢ เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม ➢ เจ้าหน้าที่ไม่มีน้ำใจ	- รับเรื่องเข้าระบบ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานดำเนินการ ๑. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน ตักเตือน ให้คำแนะนำ Feedback เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ๒. ทบทวนเหตุการณ์ เน้นย้ำ ESB และการสื่อสารที่เหมาะสม ๓. ปรับพฤติกรรมบริการ การพูดจา สีหน้า น้ำเสียงให้เหมาะสม ๔. หากเกิดเหตุการณ์ที่ควบคุมไม่ได้ ให้แจ้งหัวหน้างาน หรือ เวิร์ตตรวจการให้มาช่วยไกล่เกลี่ย ๕. นำข้อร้องเรียนมาเป็น KPI ของหน่วยงาน หากมีข้อร้องเรียนที่ไม่ทราบเวลา รายละเอียด เหตุการณ์ พฤติกรรม เมื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องไม่พบว่ามีเหตุการณ์ใด แต่ได้เน้นย้ำเรื่องการปรับพฤติกรรมบริการที่ดี การปรับปรุงของโรงพยาบาลในภาพรวม ๑. มีทีมปรับปรุงตรวจสอบระบบการให้บริการ และพฤติกรรม การให้บริการ โดยทีมบริการด้านหน้า ๒. จัดตั้งทีมเชื่อมประสานใจ Care D+ ญาติเฉพาะกิจ มิตรภาพ ถาวร ๓. จัดให้มีการอบรมเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสาร อย่างเข้าใจกับผู้รับบริการ ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล ๔. มีการอบรมเรื่องพัฒนาแนวคิดและทักษะการเจรจา ไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล ๔. สนับสนุนให้รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่นด้านต่างๆ ตีตประกาศ เพื่อเป็นตัวอย่าง และแรงจูงใจ ๕. มีการเก็บแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย นอกและผู้ป่วยในมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำนวน ๑๙ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ อยากให้ปรับปรุงอุปกรณ์ห้องน้ำ อาคาร ละหมาด ปรับปรุงลิฟท์ที่ค้างบอย	- อุปกรณ์ห้องน้ำที่ชำรุด ฝ่ายบริหารให้ช่างซ่อมบำรุงจัดการ ซ่อมแซม แม่บ้านทำความสะอาดอาคารละหมาด ในส่วนของ ลิฟท์ มอบกลุ่มงานโครงสร้างแก้ไขเร่งด่วน รอดำเนินการ เปลี่ยนลิฟท์ ๑ ตัว (๓ เดือน)
➤ รถเข็นนั่งผู้ป่วยชำรุด	- ประสานช่างส่งซ่อมบำรุง เร่งการซ่อมรถเข็น สํารวจ จัดซื้อเพิ่มทดแทนใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
➤ อยากให้เปลี่ยนสถานที่พินยาหอบ ที่ OPD ตอนนี้ใกล้ห้องน้ำ สงกลิ่นเหม็น	- ประสานพยาบาล IC หาสถานที่ที่เหมาะสม และแผนกตรวจ โรคทั่วไปมีแผนจะย้ายสถานที่ใหม่ ซึ่งจะย้ายที่พินยาหอบไป ด้วย
➤ อยากให้เพิ่มห้องพิเศษรวม รอนจนออก จากโรงพยาบาลยังไม่ได้ห้องพิเศษ	- โรงพยาบาลมีแผนเพิ่มห้องพิเศษ / เร่งกระบวนการให้เร็วขึ้น มีระบบการเข้าออกห้องพิเศษที่ชัดเจน และพัฒนาระบบ การจองห้องพิเศษ
➤ ห้องปลอดเชื้อมีฝุ่น ไม่สะอาด ห้องน้ำ มีกลิ่น	- หัวหน้าตึก หัวหน้าแม่บ้าน รับทราบปัญหา เข้าปรับ ความเข้าใจกับญาติ เปลี่ยนห้องใหม่ให้ผู้ป่วย ทบทวนแนวทาง ๑. สํารวจความสะอาดห้องพักในภาพรวม สํารวจอุปกรณ์ชำรุด ซ่อมแซมเปลี่ยนใหม่ ๒. ก่อน - หลัง ผู้ป่วยเข้าห้อง ให้แม่บ้านทำความสะอาด ๓. หัวหน้างานกำกับ ติดตาม ดูแล
➤ อยากให้เข้มงวดการเข้าเยี่ยมผู้ป่วย มีเด็กวิ่งวุ่นวาย ญาติเข้าเยี่ยมเยอะ เสี่ยง ดังรบกวน (๒ เรื่อง)	<u>การปรับปรุง</u> ๑. ปิดป้ายประกาศเวลาเยี่ยม จำนวนผู้เฝ้าไข้ ให้ชัดเจน ๒. ให้คำแนะนำผู้รับบริการถึงระเบียบการเยี่ยมเฝ้าไข้ บัตรเฝ้าไข้ ๓. แจ้งเตือนหมดเวลาเยี่ยมเวลา ๒๐.๐๐ น. ทุกวัน ฝ่ายบริหาร และเวรตรวจการ กำกับ เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ห้ามเด็กต่ำกว่า ๑๒ ปี เข้าเยี่ยม ปิดประตู ทางเข้าโรงพยาบาล เชิญญาติตามหผู้ป่วยออกเมื่อหมดเวลา เยี่ยม
➤ คลินิก OPD ใหม่ ควรจัดสถานที่แยกโซน ผู้ป่วยที่มีอาการ ไอ จาม ส่วนใหญ่ไม่สวม หน้ากากอนามัย สถานที่แออัด ห้องน้ำไม่ สะดวก ตู้บัตรคิวเสียบ่อย (๔ เรื่อง)	๑. ทีมบริหารอยู่ระหว่างการตรวจสอบให้มีอากาศโปร่งขึ้น เพิ่มพัดลม ช่องระบายอากาศ ปรับสภาพแวดล้อม และปลูกต้นไม้ ๒. จัดโซนนั่งผู้ป่วยเฝ้าระวังการติดเชื้อ ให้ใส่หน้ากากอนามัย ทุกราย ติดป้ายแจ้งเตือน ๓. ตู้ kios แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำนวน ๑๙ เรื่อง (ต่อ)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ เครื่องวัดความดันมีคราบดำ มีกลิ่นอับ	- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้กำหนดระยะเวลาซัก สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
➤ ไฟบอกลิฟท์ใช้ไม่ได้	- ประสานช่างซ่อมบำรุงตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไขแล้ว
➤ อยากให้เข้มงวดเรื่องการนำรถเข้ามาจอดในโรงพยาบาล	- เน้นย้ำ รปภ. ตรวจรถ เข้า ออก ในโรงพยาบาล โดยเฉพาะข้างอาคาร ๙ ชั้น
➤ ก้อนหินหล่นจากเพดานลิฟท์	- แจ้งช่างรับเหมา ให้เคร่งครัดเรื่องความปลอดภัย ไม่ให้กระทบผู้ใช้ลิฟท์
➤ การจัดโซนจุดค้าขาย/จุดคนส่งพัสดุ และจุดรอญาติ	- จัดโซนจำหน่ายสินค้า/แจ้งร้านควบคุมความสะอาด /จัดโซนคนส่งพัสดุ และที่จอดรถรับส่งผู้ป่วย
➤ อยากให้มีน้ำอุ่นสำหรับห้องพิเศษ	อยู่ระหว่างดำเนินการ ติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นห้องพิเศษราคา ๒,๐๐๐ บาท
➤ แก้อื้อหน้าห้องยานอกไม่เพียงพอ	- พื้นที่ไม่เพียงพอในการวางเก้าอี้เพิ่ม (ผู้ป่วยหนาแน่นบางช่วงเวลา)
➤ มีคนสูบบุหรี่ บริเวณศาลาละหมาด	- งานบริหารมอบหมาย รปภ. เดินลาดตระเวนให้บ่อยขึ้น แจ้งหัวหน้าเวรเบล ตักเตือนเจ้าหน้าที่ที่สูบบุหรี่

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

การดำเนินงานเชิงป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติมทางเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้