

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) รวมทั้งหมด ๓๖ เรื่อง

ระบบการให้บริการ จำนวน ๑๗ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➤ แพทย์ไม่ควรถามว่าไข้คนไข้ที่ป่วย... (โรคร้ายแรง)	รับทราบ/แจ้งองค์กรแพทย์ (ไม่มีข้อมูลว่าเกิดที่แผนกไหน)
➤ การเงินโทรตามให้เอายามาคืนทันที ผู้ป่วย กลับถึงบ้านแล้ว	เจ้าหน้าที่คีย์ยาเกินไปในระบบ ทำให้จ่ายยาเกินไป จึงต้องติดต่อบุคลากรนำคืน
➤ เจ้าหน้าที่แนะนำผู้ป่วยให้ไปแจ้งเกิดอำเภอ	ตรวจสอบแล้วไม่มี เจ้าหน้าที่แนะนำไปแจ้งเกิดที่อำเภอ ปกติจะให้ไปแจ้งเกิดที่เทศบาลทุกราย
➤ ผู้ป่วยคลอดอุ้งเชิงกรานขยาย	แจ้งแพทย์ทบทวนข้อมูลใน PCT สูติ-นรี และหาแนวทางป้องกัน ประสานทีมแพทย์รักษาและฟื้นฟู ดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง
➤ มารับคิวตรวจตา ๐๗.๐๐น คิวเต็ม	กรณีแพทย์ไม่อยู่เสนอทางเลือกให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทั่วไป หรือ ออกไบนัดมาวันอื่น
➤ มานัดเลเซอร์ตา รอ ๒ ชม.ไม่ทำและให้ผู้ป่วยกลับ	ตรวจสอบข้อมูลพบว่า ผู้ป่วย(สูงอายุ) อาการดีขึ้นยังไม่ต้องเลเซอร์ตา นัดมาดูอาการอีกครั้ง ให้ข้อมูลกับญาติให้เข้าใจ
➤ ห้องฉุกเฉินรอนาน	ตรวจสอบขณะนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉินเยอะ กรณีไม่ฉุกเฉิน ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการไปตรวจที่แผนกทั่วไป(นอกเวลา)
➤ รอนานห้องยาฆ่า จมท.น้อย	ตรวจสอบพบว่าขณะนั้นเป็นช่วงเวลาเร่งด่วน มีผู้ป่วยจำนวนมากรอรับยา พัฒนาระบบแจ้งคิวผ่านหน้าจอให้ทราบสถานะคิวให้มากขึ้น
➤ รอคลอดนาน	ตรวจสอบแล้วมารดาเด็กอยู่ในระยะรอคลอดตามเกณฑ์ปกติ ให้ข้อมูลกับญาติให้เข้าใจ
➤ แพทย์เปิดคลินิกในเวลาราชการ	รับทราบ/แจ้งองค์กรแพทย์ (ไม่มีข้อมูลว่าคลินิกใด)
➤ สิทธิรักษาบุคคลต่างด้าวชำระเงิน	ตรวจสอบแล้วเดิมมีการให้ สิทธิผิดเป็นUC เมื่อจนท ตรวจสอบ จึงแก้ไขเป็นชำระเงิน ดำเนินการล็อกในHosxpไม่ให้แก้ไขอีก
➤ ไม่เปิดเจาะเลือดที่ธนาคารเลือดตอนเช้า	ปรับการเปิดบริการเจาะเลือด เป็น ๐๗.๐๐ น
➤ ระบบไม่แจ้งผล lab ใน Hos xp	ติดตามผู้ป่วยมาฟังผลแลป และดูแลรักษาต่อตามอาการ
➤ ญาติติดใจการวินิจฉัยและการรักษา	ดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนทำ RCA การรักษาพยาบาล นัดญาติพูดคุย เพื่อทำความเข้าใจและยื่นเยียวยา ม.๔๑
หมอรอพันเยาะยังมีอาการเสียวฟัน	นัดผู้ป่วยมารับรักษาต่อ อธิบายแผนการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ

พฤติกรรมบริการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี พูดจาเสียงดัง บ่นว่า</li> <li>➤ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาท่าทางไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ</li> <li>➤ เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม</li> <li>➤ เจ้าหน้าที่ไม่มีน้ำใจ</li> </ul>	<p>- รับเรื่องเข้าระบบ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน ดักเตือน ให้คำแนะนำ Feedback เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ</li> <li>๒. นำเรื่องเข้าที่ประชุมหน่วยงาน ทบทวนเหตุการณ์ เน้นย้ำ ESB และการสื่อสารที่เหมาะสม</li> <li>๓. ปรับพฤติกรรมบริการ การพูดจา สีหน้า น้ำเสียงให้เหมาะสม จัดให้เข้าอบรมพฤติกรรมบริการของโรงพยาบาล</li> <li>๔. แนะนำเรื่องการให้ข้อมูลผู้ป่วยที่เหมาะสม</li> </ol> <p>หากมีข้อร้องเรียนที่ไม่ทราบเวลา รายละเอียดเหตุการณ์ พฤติกรรม เมื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องไม่พบว่า มีเหตุการณ์ใด แต่ได้เน้นย้ำเรื่องการปรับพฤติกรรมบริการที่ดี</p>

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำนวน ๖ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ พบเส้นผมในอาหาร</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ตรวจสอบความเรียบร้อยสุลักษณะส่วนบุคคลก่อนเข้าปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่นสวมหมวก ใส่ผ้าคลุมผม</li> <li>๒. เพิ่มระบบการตรวจสอบอาหารก่อนบริการ</li> <li>๓. แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเฝ้าระวังให้เกิดความปลอดภัย</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำชำรุด ส้วมตัน</li> </ul>	เปลี่ยนชักโครกใหม่ ซึ่แจ้งญาติไม่ให้นำของเล่นเข้าห้องน้ำ
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ อยากให้ที่ซักรีดแยกโต๊ะมีแผงกัน</li> </ul>	จัดโต๊ะโดยเว้นระยะห่างเพิ่มความเป็นส่วนตัว (พื้นที่จำกัด)
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ก๊อกน้ำทันตกรรมเสีย</li> </ul>	ดำเนินการแจ้งซ่อมเป็นที่เรียบร้อย
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ป้ายบอกทาง เช่นศาลาละหมาด ห้องน้ำ บริเวณหน้าอาคาร</li> </ul>	ตรวจสอบแล้วพบว่าป้ายบอกทาง ห้องน้ำ บริเวณหน้าอาคาร และป้ายบอกทางศาลาละหมาดอยู่แล้ว
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ที่จอดรถผู้พิการไม่เพียงพอ</li> </ul>	อธิบายแนวทางการจอดรถผู้พิการ และให้รปภ. อำนวยความสะดวกการจอดรถรับ-ส่ง ผู้พิการ