รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙)

○ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

○ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) รวมทั้งหมด ๗๖ เรื่อง

ระบบการให้บริการ จำนวน ๓๒ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➢ แพทย์ไม่ควรถามว่าใช่คนไข้ที่ป่วย... (โรคร้ายแรง)	แจ้งองค์กรแพทย์รับทราบ (ไม่มีข้อมูลว่าเกิดที่แผนกไหน)
➢ การเงินโทรตามให้เอายามาคืนทันที ผู้ป่วยกลับถึงบ้านแล้ว	เจ้าหน้าที่คีย์ยาเกินจำนวนในระบบ ทำให้จ่ายยาเกิน จึงต้องติดต่อผู้ป่วยนำมาคืน
➢ เจ้าหน้าที่แนะนำผู้ป่วยให้ไปแจ้งเกิดอำเภอ	ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำไปแจ้งเกิดที่อำเภอ ปกติจะให้ไปแจ้งเกิดที่เทศบาลทุกราย
➢ ผู้ป่วยคลอดอุ้งเชิงกรานขยาย	แจ้งแพทย์ทบทวนข้อมูลใน PCT สูติ-นรีเวช และหาแนวทางป้องกัน ประสานทีมแพทย์รักษาและฟื้นฟู ดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง
➢ มารับคิวตรวจตา ๐๗.๐๐ น. คิวเต็ม	กรณีแพทย์ไม่อยู่เสนอทางเลือกให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทั่วไป หรือออกใบนัดมาวันอื่น
➢ มาตามนัดเลเซอร์ตา รอ ๒ ชั่วโมง ไม่ทำและให้ผู้ป่วยกลับ	ตรวจสอบข้อมูลพบว่า ผู้ป่วย(สูงอายุ) อาการดีขึ้นยังไม่ต้องเลเซอร์ตา นัดมาดูอาการอีกครั้ง ให้ข้อมูลกับญาติให้เข้าใจ
➢ รอนาน ห้องฉุกเฉิน	ตรวจสอบขณะนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉินหลายราย กรณีไม่ฉุกเฉินให้ข้อมูลเพิ่มในการไปตรวจที่แผนกทั่วไป (นอกเวลา)
➢ รอนาน ห้องยาช้า จนท.น้อย (๒ เรื่อง)	- ตรวจสอบพบว่าขณะนั้นเป็นช่วงเวลาเร่งด่วน มีผู้ป่วยจำนวนมากรอรับยา พัฒนาระบบแจ้งคิวผ่านหน้าจอให้ทราบสถานะคิวให้มากขึ้น - แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบความเสี่ยงกำชับให้มีการสื่อสารกับผู้ป่วยให้เข้าใจขั้นตอนการบริการ
➢ รอคลอดนาน	ตรวจสอบแล้วมารดาอยู่ในระยะรอคลอดตามเกณฑ์ปกติ ให้ข้อมูลกับญาติให้เข้าใจ
➢ แพทย์เปิดคลินิกในเวลาราชการ (๒ เรื่อง)	รับทราบ/แจ้งองค์กรแพทย์ (ไม่มีข้อมูลว่าคลินิกใด)
➢ สิทธิรักษาบุคคลต่างด้าวชำระเงิน	ตรวจสอบพบว่า เดิมมีการให้ สิทธิผิดเป็นUC เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบจึงแก้ไขเป็นชำระเงิน ดำเนินการล็อกในระบบ HOSxP ไม่ให้แก้ไขอีก
➢ คิวเจาะเลือดที่ธนาคารเลือดช้า (๒ เรื่อง)	ปรับระบบเจาะเลือด เป็นเวลา ๐๗.๐๐ น. พร้อมกับเปิดรับบัตรคิวที่ตู้ Kios เพื่อพบแพทย์ตอนเช้า
➢ ระบบไม่แจ้งผล Lab ใน HOSxP	ประสานนัดผู้ป่วยมาฟังผลแลป ตรวจสอบกระบวนการ ชี้แจงผู้ป่วยและปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งผลตรวจ ติดตาม
➢ ญาติติดใจการวินิจฉัยและการรักษา (๕ เรื่อง)	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทบทวนทำ RCA การรักษาพยาบาล นัดญาติพูดคุย เพื่อทำความเข้าใจและยื่นเยียวยา ม.๔๑

ระบบการให้บริการ จำนวน ๓๒ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➢ ไม่เลื่อนนัดผ่าตัด ผู้ป่วยมาทำแอดมิดเสียเวลา	จากการทบทวนเป็นวันหยุดราชการ ให้โทรเลื่อนนัด ผู้ป่วยไม่รับโทรศัพท์ ขึ้น pop up ในระบบ HOSxP
➢ หมอกรอฟันเยอะยังมีอาการเสียวฟัน	นัดผู้ป่วยมารักษาต่อ อธิบายแผนการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ
➢ มาทำแผล เจ้าหน้าที่บอกไม่ต้องเอาคิว พอไปถึงห้อง เจ้าหน้าที่ให้มาซักประวัติ	ประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง ห้องบัตร /OPD หารือแนวทางการส่งผู้ป่วยไปห้องฉีดยา-ทำแผล
➢ ออกใบนัดผิดวัน เสียเวลา	เน้นย้ำการออกใบนัดของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้อง ตักเตือน เจ้าหน้าที่ที่ออกใบนัดผิดวัน
➢ มารับยาไม่มีเจ้าหน้าที่	แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ตรวจสอบเจ้าหน้าที่อยู่เวร ตรวจสอบกริ่ง กำชับเจ้าหน้าที่ให้พร้อมปฏิบัติงาน
➢ ค่าห้องพิเศษส่วนเกิน ๖๐๐ บาท	ประสานการเงินเรื่องขอคืนเงิน ทบทวนป้องกันการเกิดซ้ำ
➢ ประชาสัมพันธ์ประสานงานยาก	ตรวจสอบข้อเท็จจริง โทรสอบถามผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่เพิ่งมาปฏิบัติงานไม่ถึง ๑ เดือน วางแนวทางต่อไป
➢ รอนาน OPD ผู้ป่วยนอกเวลา	การเรียกคิวเป็นไปตามคิวจากตู้ kiosk เรียกตามลำดับคิว และรับแพทย์มาใหม่ในช่วงนั้น
➢ ห้องฉีดยาปิดรับบัตรก่อนเวลาในใบนัด	ประสานเจ้าหน้าที่ออกบัตรนัดรับผู้ป่วยOPD เวลา ๐๘.๐๐-๑๐.๓๐ น ส่วนเวลา ๑๐.๓๐-๑๒.๐๐ น. รับผู้ป่วยจากคลินิกศัลยกรรมและกระดูก
➢ ลัดคิวจิตเวช	อธิบายกับผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยกดคิวผิดคลินิก ไม่ใช่คิวรับบริการปกติ เจ้าหน้าที่จึงจัดให้ผู้ป่วยต่อคิวจากคิวเดิมที่มีผู้ป่วยรออยู่แล้ว ผู้ป่วยรับทราบและเข้าใจ
➢ เวรเปลเข็นผู้ป่วยไปโดยไม่ได้แจ้งญาติ	ปรับระบบการรับผู้ป่วยให้ผ่านแอปพลิเคชั่นของเวรเปล และแจ้งให้ญาติทราบทุกครั้ง ก่อนเข็นผู้ป่วยไปยังจุดบริการในโรงพยาบาล

พฤติกรรมการให้บริการ จำนวน ๒๘ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➢ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี พูดจาเสียงดัง บ่นว่า ➢ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาท่าทางไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ ➢ เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม ➢ เจ้าหน้าที่ไม่มีน้ำใจ ➢ การสื่อสารคลาดเคลื่อน	รับบเรื่องเข้าระบบ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานดำเนินการ ดังนี้ ๑. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน ตักเตือน ให้คำแนะนำ Feedback เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ๒. นำเรื่องเข้าที่ประชุมหน่วยงาน ทบทวนเหตุการณ์ เน้นย้ำ ESB และการสื่อสารที่เหมาะสม ๓. ปรับพฤติกรรมบริการ การพูดจา สีหน้า น้ำเสียงให้เหมาะสม จัดให้เข้าอบรมพฤติกรรมบริการของโรงพยาบาล ๔. แนะนำเรื่องการให้ข้อมูลผู้ป่วยที่เหมาะสม ๕. ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและนำไปปรับระบบบริการ หากมีข้อร้องเรียนที่ไม่ทราบเวลา รายละเอียดเหตุการณ์พฤติกรรม เมื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องไม่พบว่ามีเหตุการณ์ใดจะเน้นย้ำเรื่องการปรับพฤติกรรมบริการที่ดี

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำนวน ๑๖ เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
➢ พบเส้นผมในอาหาร	- ตรวจสอบความเรียบร้อยสุขลักษณะส่วนบุคคลก่อนเข้าปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่น สวมหมวก ใส่ผ้าคลุมผม - เพิ่มระบบการตรวจสอบอาหารก่อนบริการ - แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเฝ้าระวังเรื่องความปลอดภัย
➢ อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำชำรุด ส้วมตัน	เปลี่ยนชักโครกใหม่ ชี้แจงญาติไม่ให้นำของเล่นเข้าห้องน้ำ
➢ อยากให้ที่ซักประวัติแยกโต๊ะมีแผงกั้น	จัดโต๊ะโดยเว้นระยะห่างเพิ่มความเป็นส่วนตัว (พื้นที่จำกัด)
➢ ก๊อกน้ำทันตกรรมเสีย	ดำเนินการแจ้งซ่อมเป็นที่เรียบร้อย
➢ ป้ายบอกทาง เช่น ศาลาละหมาด ห้องน้ำ	ตรวจสอบแล้วพบว่ามีป้ายบอกทาง ห้องน้ำ บริเวณหน้าอาคาร และป้ายบอกทางศาลาละหมาดอยู่แล้ว
➢ ที่จอดรถผู้พิการไม่เพียงพอ	อธิบายแนวทางการจอดรถผู้พิการ และให้ รปภ. อำนวยความสะดวกการจอดรถรับ-ส่ง ผู้พิการ
➢ ห้องตรวจทั่วไปอากาศร้อน	มอบหัวหน้าOPDนำเข้าคณะกรรมการENV และเบิกพัดลมเพิ่ม
➢ ตู้ kiosk ควรมีแยกสำหรับผู้ป่วยบัตรนัด	กำหนดเวลาเปิดตู้รับบัตรคิวkiosk หน้าคลินิกตรวจโรคทั่วไป เวลา ๐๕.๐๐-๐๗.๓๐ น. และอาคาร ๙ ชั้น เวลา ๐๗.๐๐ น.
➢ แผงขายของควรจัดโซนไปขายโซนขายอาหาร	ตรวจสอบพื้นที่จัดระเบียบให้เรียบร้อยขึ้น
➢ พยาบาลเช็ดมือกับผ้าปูโต๊ะ	มอบหมายทีม IC เข้าสำรวจและแก้ไขผ้าเช็ดมือให้พอใช้
➢ รถเข็นไม่เพียงพอ (๒ เรื่อง)	กลุ่มการพยาบาลดำเนินจัดซื้อรถเข็นเพิ่ม อยู่ขั้นตอนจัดซื้อของ พัสดุแจ้ง ตักเตือนการสื่อสาร พฤติกรรมบริการ เพิ่มรถเข็น/วางแผนซื้อ ติดตามการส่งซ่อม
➢ หน้าห้องฉุกเฉินร้อนมากไม่มีพัดลม	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินวางแผนจัดซื้อพัดลม
➢ ไม่มีป้ายบอกทางศัลยกรรม	จัดทำป้ายคลินิกศัลยกรรมให้เห็นชัดเจน
➢ เด็กและญาติวิ่งเล่นเสียงดัง	ทบทวนแนวทางการเยี่ยม ออกแนวทางการแก้ปัญหาการเยี่ยมและการเปลี่ยนผ้าปูเตียงและผ้าห่ม
➢ เดินสะดุดพื้นหน้าโรงพยาบาลบริเวณตู้ไปรษณีย์	แจ้งงานบริหารรับทราบ ประสานเทศบาลเมือง เนื่องจากบริเวณฟุตบาทหน้าโรงพยาบาลเป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล