

**รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๔
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)**

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- ขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับโรคโควิด ๑๙ สับสน เช่น การรับวัคซีนป้องกันโควิด๑๙ , การแจ้งผลติดโควิดให้ผู้รับบริการทราบ	๒
- เกิดผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีน	๕
- ผู้ป่วยทำหมันแล้วท้อง	๑
- พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	๓

การปรับปรุง/การดำเนินการ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการลงเยี่ยมผู้ป่วยที่ตึก/ที่บ้าน พุดคุยทำความเข้าใจ เจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ป่วยและญาติ อำนวยความสะดวกจนจบกระบวนการรักษา ดำเนินการ ม.๔๑ เป็นรายกรณี
๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงตรวจสอบหน้างานเพื่อสอบถามค้นหาข้อเท็จจริง
๓. นำเรื่องเข้าคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ทบทวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ปรับปรุงระบบการให้บริการ และวางแนวทางการปฏิบัติใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาซ้ำในโรงพยาบาล
๔. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ยุติเรื่อง

การดำเนินการเชิงป้องกัน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จัดโครงการพัฒนาทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยในโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการให้บริการที่ดีและมีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเมื่อพบปัญหาหน้างาน

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๔
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการเชิงป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัยได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางกรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้