

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรพ.สุโขทัย-ลก

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๗  
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

๑. ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- รอคิวนาน การปรับระบบปิดสิทธิ์ - เตี้ยงไม่พอ ต้องRefer รพ.ศูนย์จังหวัด - การสื่อสารขั้นตอนการรักษาคลาดเคลื่อน - ระบบคิว คิวหาย ไม่ได้รับคิว คิวสับสน - มีข้อสงสัยในการวินิจฉัย	๑๗

การปรับปรุง

- จัดระบบคิวการตรวจ ตามคลินิกเฉพาะทาง
- เพิ่มตู้เอทีเอ็มช่วยจัดระบบคิว จากเดิม ๒ ตู้ เป็น ๔ ตู้ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ
- ให้บริการนัด/เลื่อนนัดทางโทรศัพท์ ลูกต้าสัมพันธ์
- เปิดให้บริการคลินิกนอกเวลา ๑๗.๐๐-๒๐.๐๐ น. ทุกวัน
- ทบทวนการปรับระบบใหม่จากเสียงผู้รับบริการ มาดำเนินการให้สะดวก รวดเร็วขึ้น เช่น เพิ่มจำนวนบุคลากรหน้างาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เป็นต้น
- ทีมใกล้เคียงรับเรื่อง ประสานหน้างาน ทำความเข้าใจและอธิบายขั้นตอนการรักษา แผนการรักษา ให้ผู้ป่วยและญาติทราบ
- ดำเนินการ ม.๔๑ ให้ผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบ

๒. พฤติกรรมการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- เจ้าหน้าที่ รพ พุดจาไม่ดี ไม่สุภาพ - แสดงกริยาท่าทางไม่เหมาะสม	๗

## การปรับปรุง

- มีทีมปรับปรุงตรวจสอบระบบการให้บริการ และพฤติกรรมบริการ โดยทีมบริการด้านหน้า
- จัดตั้งทีมเชื่อมประสานใจ Care D+ ญาติเฉพาะกิจ มิตรภาพถาวร
- มีการอบรมเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเข้าใจกับผู้รับบริการ ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล
- มีการอบรมเรื่องพัฒนาแนวคิดและทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล
- สนับสนุนให้รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่นด้านต่างๆ ตีตประกาศเพื่อตัวอย่าง
- มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เก็บแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

## ๓. สิ่งแวดล้อม

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยอยากให้มีหอผู้ป่วยจิตเวชแยกจากผู้ป่วยสามัญ</li> <li>- มีแมลงก้นกระดกกัดผู้ป่วยในห้องพิเศษ</li> <li>- แม่บ้านปิดทำความสะอาดห้องน้ำช่วงเวลา ๑๕.๓๐</li> </ul>	๓

## การปรับปรุง

- ผู้บริหารรับทราบข้อเสนอแนะ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และบุคลากร
- ทีมคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมของ รพ.ดำเนินการกำจัดแมลงในห้องพิเศษ วางมาตรการเฝ้าระวัง และแจ้งเตือนผู้ป่วยที่เข้าพัก ผ่านไป ๒ เดือนยังไม่พบข้อร้องเรียนซ้ำ
- ตีตประกาศเวลาทำความสะอาดห้องน้ำให้ผู้ป่วยทราบ แนะนำให้ผู้ป่วยใช้ห้องน้ำผู้พิการในช่วงเวลาทำความสะอาด

○ รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๗  
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

**การดำเนินงานเชิงป้องกัน**

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ ( ITA ) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติมทางเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้