

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรพ.สุโขทัย-ลก
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๗
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

๑. ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- ระบบปิดสิทธิ์ ทำให้รอคิวนาน - เตียงไม่พอ ต้องRefer รพ.ศูนย์จังหวัด - การสื่อสารขั้นตอนการรักษาคลาดเคลื่อน	๙

การปรับปรุง

- จัดระบบคิวการตรวจ ตามคลินิกเฉพาะทาง เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยจัดระบบคิว
- ให้บริการนัด/เลื่อนนัดทางอิเล็กทรอนิกส์
- เปิดให้บริการคลินิกนอกเวลา ๑๗.๐๐-๒๐.๐๐ น. ทุกวัน
- ทบทวนการปรับระบบใหม่จากเสียงผู้รับบริการ มาดำเนินการให้สะดวก รวดเร็วขึ้น เช่น เพิ่มจำนวนบุคลากรหน้างาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจและอธิบายขั้นตอนการรักษา แผนการรักษาให้ผู้ป่วยและญาติทราบ
- ดำเนินการ ม.๔๑ ให้ผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบ

๒. พฤติกรรมการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- พุดจาไม่ดี ไม่สุภาพ - แสดงกริยาท่าทางไม่เหมาะสม	๕

การปรับปรุง

- มีทีมปรับปรุงตรวจสอบระบบการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการ โดยทีมบริการด้านหน้า
- จัดตั้งทีมเชื่อมประสานใจ Care D+ ญาติเฉพาะกิจ มิตรภาพถาวร
- มีการอบรมเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเข้าใจกับผู้รับบริการ ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล
- มีการอบรมเรื่องพัฒนาแนวคิดและทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล
- สนับสนุนให้รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่นด้านต่างๆ เพื่อตัวอย่าง
- มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เก็บแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

๓. สิ่งแวดล้อม

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
-อยากให้มีหอผู้ป่วยจิตเวชแยกจากผู้ป่วยสามัญ	๑

การปรับปรุง

- ผู้บริหารรับทราบข้อเสนอแนะ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และบุคลากร

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

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

การดำเนินงานเชิงป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติมทางเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้