

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๔
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- เกิดผลข้างเคียงจากการรักษา อาทิ แพ้เลือด แผลฉีก ดิดเชื้อ	๓
- ผู้ป่วยต้องการแก้ไขใบรับรองแพทย์	๑
- ผู้ป่วยต้องการเข้าเยี่ยมมากกว่า ๒ คน	๑
- ผู้ป่วยได้กลิ่นสารเคมีในออกซิเจน	๑

การปรับปรุง/การดำเนินการ

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

การดำเนินการเชิงป้องกัน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จัดโครงการพัฒนาทักษะ การเจรจาไกล่เกลี่ยในโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการให้บริการที่ดีและมีทักษะ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเมื่อพบปัญหาหน้างาน