

สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำนวนข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการรายเดือน

เดือน พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ผลการดำเนินการ		
	เรื่องทั่วไป (เรื่องการ ปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่)	เรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการแก้ไข
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗) พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ โดยหลังจากการได้รับข้อร้องเรียน ได้มีการประชุมทีมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติวิธี เพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และได้มีการจัดทำหนังสือชี้แจงไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจและมีความพึงพอใจกับคำชี้แจงจากโรงพยาบาล

นอกจากนี้ จากการรวบรวมข้อมูลจากตู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) จากจำนวนตู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมด จำนวน ๑๕ จุด พบว่า มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ จำนวน ๙ รายการ ประกอบด้วย

๑. ระยะเวลาในการรับบริการนานเกินไป จำนวน ๒ รายการ
๒. การพูดจาที่ไม่ไพเราะของผู้ให้บริการ จำนวน ๒ รายการ
๓. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ จำนวน ๒ รายการ

และมีการชื่นชมผลการให้บริการ จำนวน ๓ รายการ ซึ่งได้มีการนำข้อมูลคืนกลับไปให้กับจุดบริการในการรับรู้และดำเนินการจัดการป้องกันความเสี่ยงและพัฒนาการดำเนินงานตามข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดบริการสุขภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งการป้องกันข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๑	พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ความไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้ สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล	จากการทบทวนและการพูดคุยกับผู้ร้องเรียน ทำให้ทราบถึงการเข้าใจผิด เกี่ยวกับประเด็นสิทธิการรับบริการของผู้ป่วย หลังจากการชี้แจงทำให้ผู้ป่วย รับทราบและพอใจเกี่ยวกับประเด็นที่ตนเองร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารข้อมูลค่าใช้จ่าย แก่ผู้รับบริการ ณ งานการเงิน ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ถูกต้อง เพื่อให้ ผู้รับบริการไม่มีข้อสงสัยและเกิดการร้องเรียน
๒	มกราคม ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหาย จากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการ พูดคุยกับญาติผู้ป่วย พบว่า มีความเข้าใจที่ครบถ้วนเกี่ยวกับผลการจัดบริการที่ เกิดขึ้น จึงมีการชี้แจงให้กับญาติผู้ป่วย และทำหน้าที่ชี้แจงเกี่ยวกับประเด็นข้อ สงสัยและข้อความของญาติ จากข้อร้องเรียนนี้ ได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล และสื่อสารไปสู่ทุกกลุ่มงานเพื่อให้ปฏิบัติตามไปแนวทางเดียวกัน
๓	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหาย จากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ พบว่า การไม่ได้รับความเข้าใจที่ชัดเจน เกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยและญาติต้องมาร้องเรียน จึงมีการนัดผู้ป่วย และญาติรับฟังข้อชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ป่วยและญาติ ทำให้เกิดความเข้าใจและพอใจในการจัดการ ข้อร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบของการสื่อสารแก่ผู้ป่วยและญาติ ที่ต้องมีการแจ้งและบันทึกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน
๔	ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ -ไม่พบประเด็นเรื่องการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน - ไม่พบประเด็นเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	- ไม่มี