

สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๖ – สิงหาคม ๒๕๖๗)

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำนวนข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการรายเดือน

เดือน พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ผลการดำเนินการ		
	เรื่องทั่วไป (เรื่องการ ปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่)	เรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ แก้ไข
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ในรอบ ๑๒ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖-เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗) พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยหลังจากการได้รับข้อร้องเรียนได้มีการประชุมที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และใกล้เคียง ข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติวิธี เพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และได้มีการจัดทำหนังสือชี้แจงไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจและมีความพึงพอใจกับคำชี้แจงจากโรงพยาบาล

นอกจากนี้ จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – สิงหาคม ๒๕๖๗) จากจำนวนผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมด จำนวน ๑๕ จุด พบว่า มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ จำนวน ๙ รายการ ประกอบด้วย

๑. ระยะเวลาในการรับบริการนานเกินไป จำนวน ๒ รายการ

๒. การพุดจาที่ไม่ไพบเราะของผู้ให้บริการ จำนวน ๒ รายการ

๓. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ จำนวน ๒ รายการ

และมีการขึ้นชมผลการให้บริการ จำนวน ๓ รายการ ซึ่งได้มีการนำข้อมูลคืนกลับไปให้กับจุดบริการในการรับรู้ และดำเนินการจัดการป้องกันความเสี่ยงและพัฒนาการดำเนินงานตามข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการจัดบริการสุขภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งการป้องกันข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๑	พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ความไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล	จากการทบทวนและการพุดคุยกับผู้ร้องเรียน ทำให้ทราบถึงการเข้าใจผิดเกี่ยวกับประเด็นสิทธิการรับบริการของผู้ป่วย หลังจากการชี้แจงทำให้ผู้ป่วยรับทราบและพอใจเกี่ยวกับประเด็นที่ตนเองร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารข้อมูลค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการ ณ งานการเงิน ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการไม่มีข้อสงสัยและเกิดการร้องเรียน
๒	มกราคม ๒๕๖๗ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพุดคุยกับญาติผู้ป่วย พบว่า มีความเข้าใจที่ครบถ้วนเกี่ยวผลการจัดบริการที่เกิดขึ้น จึงมีการชี้แจงให้กับญาติผู้ป่วย และทำหนังสือชี้แจงเกี่ยวกับประเด็นข้อสงสัยและข้อคำถามของญาติ จากข้อร้องเรียนนี้ ได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล และสื่อสารไปสู่ทุกกลุ่มงานเพื่อให้ปฏิบัติตามเป็นแนวทางเดียวกัน
๓	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียนและการพุดคุยกับผู้ป่วยและญาติ พบว่า การไม่ได้รับความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยและญาติต้องมาร้องเรียน จึงมีการนัดผู้ป่วยและญาติรับฟังข้อชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ป่วยและญาติ ทำให้เกิดความเข้าใจและพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบของการสื่อสารแก่ผู้ป่วยและญาติที่ต้องมีการแจ้งและบันทึกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน
๔	ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ - ไม่พบประเด็นเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- ไม่มี

ภายในหน่วยงาน - ไม่พบประเด็นเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	
--	--