

สรุปสถานการณ์ความเสี่ยงที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า ปีงบประมาณ 2565 (รอบ 6 เดือน)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน	ต.ค 64	พ.ย 64	ธ.ค 64	ม.ค 65	ก.พ 65	มี.ค 65	เม.ย 65	พ.ค 65	มิ.ย 65	ก.ค 65	ส.ค 65	ก.ย 65	รวม
1.ร้องด้วยตนเองที่กลุ่มการพยาบาล	4	4	0	1	0	0							9
2.ร้องโดยผ่านทาง สสจ.	0	3	1	1	1	1							7
3.ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)	0	0	0	0	1	0							1
4.ร้องโดยผ่านทางกระทรวง	0	0	0	0	0	0							0
5.ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม	0	1	0	0	2	0							3
5.สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook	0	0	0	3	0	0							3
6.โทรศัพท์	2	2	0	5	2	2							13
7.จดหมาย	1	0	0	0	1	0							2
8.อื่นๆ	0	0	0	0	0	0							0
รวม	7	10	1	10	7	3	0	0	0	0	0	0	38

ร้องเรียนมาตรา 41		3		1	1	1							6
ยอดเงิน (บาท)		100,000 90,000 80,000		รอพิจารณา	รอพิจารณา	รอพิจารณา							270,000
ขอรับการช่วยเหลือฯ มาตรา 18				1									1
ยอดเงิน (บาท)				รอพิจารณา									0
ขอรับการช่วยเหลือฯ ตามระเบียบ กระทรวงการคลัง		1											1
ยอดเงิน (บาท)		10,000											10,000
ใกล้เคียง													0
ยอดเงิน (บาท)													0

***หมายเหตุ

ได้

ไม่ได้

รวม

สรุปผลการดำเนินงาน

- 1.สามารถตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 3 วัน (นับจากวันรับเรื่องจนถึงวันที่มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข) จำนวน...38.....ราย คิดเป็น...100% (≥ 80%)
- 2.สามารถยุติเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องจนถึงวันที่ยุติ) จำนวน...38.....ราย คิดเป็น...100%.... (≥ 80%)
- 3.สามารถยุติเรื่องได้โดยไม่มีการฟ้องร้องคดี จำนวน...38.....ราย คิดเป็น...100%..... (≥ 80%)

ประเภทการร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า

รายการ	2560	2561	2562	2563	2564	ปีงบประมาณ 2565												
						ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ม.ค.-65	ก.พ.-65	มี.ค.-65	เม.ย.-65	พ.ค.-65	มิ.ย.-65	ก.ค.-65	ส.ค.-65	ก.ย.-65	รวม
1. ระบบบริการ	39	27	37	26	20	2	6	1	5	3	2	0	0	0	0	0	0	19
1.1 การรักษาพยาบาล	19	14	14	12	9	1	4		3	1	1							10
1.2 หน่วยสนับสนุน		0	0	1	1													0
1.3 ด้านยา	1	1	0	1	2													0
1.4 ด้านเอกสาร	12	4	7	2	2	1	1	1										3
1.5 รอนาน	7	2	8	4	4				2	1	1							4
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา/บริการ		6	8	6	2		1			1								2
2. พฤติกรรมบริการ	33	29	26	24	18	2	3	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	12
2.1 แพทย์	7	10	7	7	4		2				1							3
2.2 บุคลากรทางการพยาบาล	18	8	15	12	9	2	1		3	1								7
2.3 หน่วยสนับสนุนอื่นๆ	8	11	4	5	5				2									2
3. ทูจริต		1	0	1	0													0
4. บริหารทั่วไป	7	2	8	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์		0	2	0	1													0
4.2 สถานที่	2	1	1	0	0		1											1
4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม	2	0	2	1	0													0
4.4 ด้านระบบทรัพยากรบุคคล	3	1	3	0	0	1												1
5. สิทธิ/สวัสดิการ	9	5	4	8	2	1				3								4
6. พรบ.สื่อสังคมออนไลน์			2	3	0													0
7. อื่นๆ	2	7	9	4	3	1	1											2
รวม	90	71	86	67	44	7	11	1	10	7	3	0	0	0	0	0	0	39