

สรุปช่องทางการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
รอบ 6 เดือน ปีนงบประมาณ 2567

ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน	ต.ค 66	พ.ย 66	ธ.ค 66	ม.ค 67	ก.พ 67	มี.ค 67	เม.ย 67	พ.ค 67	มิ.ย 67	ก.ค 67	ส.ค 67	ก.ย 67	รวม
1.ร้องด้วยตนเอง	1	2		3	1								7
2.ร้องโดยผ่านทาง สสจ.		1											1
3.ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)	2			1	3								6
4.ร้องโดยผ่านทางกระทรวง													0
5.ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม													0
5.สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook													0
6.โทรศัพท์	7	2	3	3									15
7.จดหมาย	2												2
8.อื่นๆ QR code	8	10	5	6	7								36
รวม	20	15	8	13	11								67

สรุปผลการดำเนินงาน

1. สามารถตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 3 วัน (นับจากวันรับเรื่องจนถึงวันที่มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข) จำนวน...25/67.....ราย คิดเป็น...37.31 % (≥ 80%)
2. สามารถยุติเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องจนถึงวันที่ยุติ) จำนวน....5...ราย คิดเป็น...20.83%.... (≥ 80%)
3. สามารถยุติเรื่องได้โดยไม่มีการฟ้องร้องคดี จำนวน.....1..ราย คิดเป็น...50%..... (≥ 80%)

ปัญหาอุปสรรค

1. กลุ่มงานที่เป็นต้นเรื่องร้องเรียนส่งรายงานข้อเท็จจริงเพื่อตอบข้อร้องเรียนล่าช้า
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานใหม่

วิธีการแก้ไข

1. กำกับติดตามรายงานข้อเท็จจริงจากกลุ่มงานต้นเรื่อง เพื่อสรุปข้อร้องเรียนและตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. จัดให้มีการนิเทศงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
3. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งให้แต่ละกลุ่มงานทราบ

สรุปประเภทการร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2567

รายการ	2566	ปีงบประมาณ 2567												
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ม.ค.-67	ก.พ.-67	มี.ค.-67	เม.ย.-67	พ.ค.-67	มิ.ย.-67	ก.ค.-67	ส.ค.-67	ก.ย.-67	รวม
1. ระบบบริการ	66	7	9	5	5	5								31
1.1 การรักษาพยาบาล	25	1	2	1	1	1								6
1.2 หน่วยสนับสนุน	2													
1.3 ด้านยา	3			1	1									2
1.4 ด้านเอกสาร	1			1	1	1								3
1.5 รอนาน	15		4	2		1								7
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา/บริการ	15	6	3		2	2								13
2. พฤติกรรมบริการ	67	11	7	5	6	3								32
2.1 แพทย์	6	4			1	1								6
2.2 บุคลากรทางการพยาบาล	54	3	7	3	4	2								19
2.3 หน่วยสนับสนุนอื่นๆ	7	4		2	1									7
3. ทุจริต	0													
4. บริหารทั่วไป	8													
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์	0													
4.2 สถานที่	7													
4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม	2													
4.4 ด้านระบบทรัพยากรบุคคล	0													
5. สิทธิ/สวัสดิการ	10	2			2	3								7
6. พรบ.สื่อสังคมออนไลน์	0													
7. อื่นๆ	3		1		1									2
รวม	154	20	17	10	14	11								72