

สรุปประเภทการร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า รอบ 12 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	5	19	7	8	9	6		85
1.1 การรักษาพยาบาล	25	1	2	1	1	1	2		2	1	2			13
1.2 หน่วยสนับสนุน	2						1	4						5
1.3 ด้านยา	3			1	1									2
1.4 ด้านเอกสาร	1			1	1	1		1						4
1.5 รอนาน	15		4	2		1		6	2	3	1	5		24
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา/บริการ	15	6	3		2	2	2	8	3	4	6	1		37
2. พฤติกรรมบริการ	67	11	7	5	6	3	5	10	5	10	9	5	0	76
2.1 แพทย์	6	4			1	1	1	1		2	3			13
2.2 บุคลากรทางการพยาบาล	54	3	7	3	4	2	1	4	4	6	3	4		41
2.3 หน่วยสนับสนุนอื่นๆ	7	4		2	1		3	5	1	2	3	1		22
3. ทุจริต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
4. บริหารทั่วไป	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์	0													
4.2 สถานที่	7										1			
4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม	2													
4.4 ด้านระบบทรัพยากรบุคคล	0													
5. สิทธิ/สวัสดิการ	10	2			2	3	1	1		1	0			10
6. พรบ.สื่อสังคมออนไลน์	0										0			
7. อื่นๆ	3		1		1					5	0	3		10
รวม	154	20	17	10	14	11								181

สรุปช่องทางการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 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		1	1	1				10
2.ร้องโดยผ่านทาง สสจ.		1							3		3		7
3.ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)	2			1	3	2	1	1	1				11
4.ร้องโดยผ่านทางกระทรวง													0
5.ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม													0
5.สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook									1				1
6.โทรศัพท์	7	2	3	3		1	3	1	3		4		27
7.จดหมาย	2									1			3
8.อื่นๆ QR code	8	10	5	6	7	7	19	9	13	12	7		103
รวม	20	15	8	13	11	10	24	12	22	13	14		162

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

