

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(รอบ 6 เดือน) ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564

1 จำนวนอุบัติการณ์ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

สรุปสถานะการความเสี่ยงที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน												
ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ก.พ. ปี 2564	รวม
1. ร้องด้วยตนเองที่กลุ่มการพยาบาล	7	21	39	12	25	22	34	33	32	18	3	246
2. ร้องโดยผ่านทาง สสจ.	0	10	9	8	5	6	11	8	9	9	4	79
3. ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)	3	4	3	2	0	0	5	0	0	0	0	17
4. ร้องโดยงานประกันสังคม	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5. ร้องโดยผ่านทางกระทรวง	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	5
6. ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0	0	4	8	3	3	2	4	0	24
7. สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook	0	0	0	20	10	17	5	4	13	4	1	74
8. โทรศัพท์	0	0	0	7	10	15	24	17	20	24	8	125
9. จดหมาย	0	0	0	5	12	7	8	5	8	8	0	53
10. อื่นๆ	2	2	8	1	2	3	0	1	1	0	0	20
รวม	14	37	59	56	71	78	91	71	85	67	16	645
ร้องเรียนมาตรา 41	8	8	10	8	3	4	7	5	4	5	1	63
ยอดเงิน (บาท)	650000	875000	1432000	2035000	ไม่ได้รับเงิน	1260000	1820000	1260000	1320000	1160000	400000	12212000
ม. 18/ช่วยเหลือทางการแพทย์/การคลัง		4	4	2			2		3	2	1	18
ยอดเงิน (บาท)		51000	41500	11000			20000		3000	7000	3000	136500
ไกล่เกลี่ย							8	4	6	5		23
ชดเชย (บาท)							5000	91800		78737		175537

2 ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการ จำแนกได้ดังนี้

ประเภทการร้องเรียน																		
รายการ	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	ปีงบประมาณ 2564							
											ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	ม.ค.-64	ก.พ.-64	มี.ค.-64	เม.ย.-64	พ.ค.-64
1. ระบบบริการ	11	24	20	22	25	41	39	27	37	26	2	1	2	2	1	0	0	0
1.1 การรักษาพยาบาล	9	17	16	15	13	21	19	14	14	12	มีข้อบกพร่อง 1	จำนวนครั้ง ร้องเรียน 1		มีข้อบกพร่อง 1				
1.2 หน่วยงานสนับสนุน				1	1	3		0	0	1								
1.3 ค่ายยา	1	2					1	1	0	1	มีข้อบกพร่อง 1							
1.4 ค่ายเอกสาร	1	5	3	2	4	6	12	4	7	2			มีข้อบกพร่อง 1					
1.5 รอนาน			1	4	7	11	7	2	8	4				มีข้อบกพร่อง 1	มีข้อบกพร่อง 1			
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบริการ								6	8	6			มีข้อบกพร่อง 1					
2. พฤติกรรมบริการ	0	6	19	34	30	28	33	29	26	24	1	2		2				
2.1 แพทย์	0	3	6	15	8	12	7	10	7	7	มีข้อบกพร่อง 1							
2.2 บุคลากรทางการแพทย์	0	3	10	12	15	10	18	8	15	12		มีข้อบกพร่อง 1		มีข้อบกพร่อง 1				
2.3 หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ	0	0	3	7	7	6	8	11	4	5		มีข้อบกพร่อง 1		มีข้อบกพร่อง 1				
3. ทุจริต			1		3			1	0	1								
4. บริหารทั่วไป			1	1	1	5	7	2	8	1				1				
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์						1		0	2	0				มีข้อบกพร่อง 1				
4.2 สถานที่			1		1	3	2	1	1	0								
4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม				1		1	2	0	2	1								
4.4 ด้านระบบบริหารบุคคล							3	1	3	0								
5. สิทธิ/สวัสดิการ	3	7	14	3	7	3	9	5	4	8				มีข้อบกพร่อง 1				
6. อบรม/สื่อสารออนไลน์									2	3								
7. อื่นๆ			4	2	5	1	2	7	9	4				มีข้อบกพร่อง 1				
รวม	14	37	59	62	71	78	90	71	86	67	3	3	2	7	1	0	0	0

การดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

1.ด้านพฤติกรรมบริการ

1.1ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงาน/หอผู้ป่วยทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการประเมิน นิเทศติดตามและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เช่น การจัดทำเอกสารชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ เพื่อสื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจมากขึ้น

1.2.ในภาพรวมโรงพยาบาล มีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติและพฤติกรรมบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ และชมรมจริยธรรมจัดบรรยายธรรม เพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม เพิ่มคุณค่า และความสุขในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

2. ด้านระบบบริการ

2.1 ลดความแออัด และรอนาน

2.2 การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ เช่น สิทธิ การใช้จ่าย

3. ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไม่เพียงพอ

3.2 ปรับปรุงห้องน้ำผู้รับบริการให้สะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน โดยกำหนดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุ่มตรวจสอบทุกวัน