

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
ไกลเกลี่ย							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							
											ค.ค.-63	ก.ค.-63	ก.ค.-63	ก.ค.-64	ก.ค.-64	ก.ค.-64	ก.ค.-64	ก.ค.-64
1. ระบบบริการ	11	24	20	22	25	41	39	27	37	26	2	1	2	2	1	0	0	0
1.1 การรักษาทะเบียน	9	17	16	15	13	21	19	14	14	12	1	1	1	1				
1.2 หน่วยสนับสนุน				1	1	3		0	0	1								
1.3 คำนวณ	1	2					1	1	0	1	1							
1.4 คำนวณเอกสาร	1	5	3	2	4	6	12	4	7	2								
1.5 รอนาน			1	4	7	11	7	2	8	4								
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบริการ							6	8	6	6								
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	1							
2.2 บุคลากรทางการแพทย์	0	3	10	12	15	10	18	8	15	12								
2.3 หน่วยสนับสนุนอื่นๆ	0	0	3	7	7	6	8	11	4	5								
3. ทุจริต			1		3													
4. บริหารทั่วไป			1	1	1	5	7	2	8	1				1				
4.1 เครื่องมือ อุปกรณ์						1		0	2	0								
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. วิชาชีพ/วิชาการ	3	7	14	3	7	3	9	5	4	8								
6. ทรน. สื่อสังคมออนไลน์																		
7. อื่นๆ			4	2	5	1	2	7	9	4								
รวม	14	37	59	62	71	78	90	71	86	67	3	3	2	7	1	0	0	0

สรุปสถานะการณ้ความเสี่ยงที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564

ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน	ต.ค 63	พ.ย 63	ธ.ค 63	ม.ค 64	ก.พ 64	มี.ค 64	เม.ย 64	พ.ค 64	มิ.ย 64	ก.ค 64	ส.ค 64	ก.ย 64	รวม
1.ร้องด้วยตนเองที่กลุ่มการพยาบาล	0	1	1	1	0	2	0	1	0	0	0		6
2.ร้องโดยผ่านทาง สสจ.	1	1	0	2	0	1	0	1	2	1	0		9
3.ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
4.ร้องโดยผ่านทางกระทรวง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
5.ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0		4
5.สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0		2
6.โทรศัพท์	2	1	1	3	2	2	0	2	1	0	2		16
7.จดหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
8.อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
รวม	3	3	2	7	2	6	0	4	6	2	2	0	37

ร้องเรียนมาตรา 41	1								2				3
ยอดเงิน (บาท)	4E+05 รพศ.								1E+05 ไม่ผ่าน1				500000
ขอรับการช่วยเหลือฯ มาตรา 18						1					1		2
ยอดเงิน (บาท)						2000					พิจารณา		2000
ขอรับการช่วยเหลือฯ ตามระเบียบ กระทรวงการคลัง	1												1
ยอดเงิน (บาท)	3000												3000
ไกล่เกลี่ย				1									1
ยอดเงิน (บาท)				4E+05									406000

***หมายเหตุ

ได้

ไม่ได้

รวม

สรุปผลการดำเนินงาน

- 1.สามารถตอบสนองเรื่องราวจ้องทุกข้ได้ในระยะเวลา 3 วัน (นับจากวันรับเรื่องจนถึงวันที่มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข) จำนวน..37.ราย คิดเป็น..100% (≥ 80%)
- 2.สามารถยุติเรื่องราวจ้องทุกข้ได้ในระยะเวลา 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องจนถึงวันที่ยุติ) จำนวน...37...ราย คิดเป็น.100%.... (≥ 80%)
- 3.สามารถยุติเรื่องได้โดยไม่มีการฟ้องร้องคดี จำนวน...37..ราย คิดเป็น...100%..... (≥ 80%)

รายการ	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	มิ.ย.-64	ก.ค.-64	ส.ค.-64	ก.ย.-64	รวม
1. ระบบบริการ	26	2	1	2	2	2	4	0	3	2	0	0	0	18
1.1 การรักษาพยาบาล	12	เด็กชัฏม.41	ขอทราบแนว		เป็นลมแล้ว	การดูแล	แผลกดทับ		ลูกแม่มือคั่ง	เลือดออกใน				7
1.2 หน่วยสนับสนุน	1								น้ำนม1กัญชา					1
1.3 ด้านยา	1	จ่ายยาผิดคน							เตรียมยาเคมี					2
1.4 ด้านเอกสาร	2			ผลชันสูตร						แจ้งผล covid				2
1.5 รอนาน	4				รื้อยา	รอยทาง	เลื่อนเวลานัดฉายแสง							4
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ การ รักษา/บริการ	6			แตกหลอดไม่แจ้งว่าบุตรมี หัวใจเกิน			1							2
2. พฤติกรรมบริการ	24	1	2	0	2	0	2	0	1	4	2	2	0	16
2.1 แพทย์	7	แพทย์เรียกเก็บ								แพทย์	แพทย์2			4
2.2 บุคลากรทางการพยาบาล	12		RN		เฝ้า		N2,RN		RN	RN+N2, RN		N4		8
2.3 หน่วยสนับสนุนอื่นๆ	5		นักกายภาพ		RNติด					จนท.ห้องยา	จนท.รับจองวัคซีน			4
3. ทูจริต	1													0
4. บริหารทั่วไป	1				1									1
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์	0				Tracheostom									1
4.2 สถานที่	0													0
4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม	1													0
4.4 ด้านระบบทรัพยากรบุคคล	0													0
5. สิทธิ/สวัสดิการ	8				ใช้สิทธิ ปกศ.									1
6. พรบ.สื่อสังคมออนไลน์	3													0
7. อื่นๆ	4				ญาติเข้าใจว่า									1
รวม	67	3	3	2	7	2	6	0	4	6	2	2	0	37

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