

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไตรมาสที่ ๒ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

โรงพยาบาลมะนัง มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ หลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น จากแบบสอบถามความพึงพอใจ จากการพูดคุยและซักถามผู้มารับบริการทุกวัน รวมถึง ฝ่ายช่องทางอินเทอร์เน็ต

การดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน โดยให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนเพื่อหาสาเหตุและแนวทางปฏิบัติ เพื่อตอบสนองตามความเหมาะสม ถ้าสามารถแก้ไขได้ ก็สามารถดำเนินการไปได้เลย หากไม่สามารถแก้ไข/หรือหาแนวทางปฏิบัติไม่ได้ จะได้นำเข้าพิจารณาและทบทวนในคณะกรรมการความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางปฏิบัติต่อไป และหลังจากที่ได้แนวปฏิบัติแล้ว นำไปปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้ จะรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ ถึงผลการดำเนินการทุกเดือน

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท

รายการ	จำนวนรายเดือน												
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑. การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๐	๐	๐	๐	๐	๑							๑
- ด้านระบบบริการ	-	-	-	-	-	-							
- ด้านคุณภาพการรักษา	-	-	-	-	-	-							
- ด้านสิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	-	๑							๑
๒. การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐

ตารางที่ ๒. จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

รายการ	ช่องทางการร้องเรียน						
	ตนเอง	โทรศัพท์	หนังสือ	กล่องความ ความเห็น	เวป ไซด์/ FB	หน่วยงาน อื่นๆ	รวม
๑. การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน		๑					๑
- ด้านระบบบริการ		-					
- ด้านคุณภาพการรักษา		-					
- ด้านสิ่งแวดล้อม		๑					๑
๒. การทุจริตและประพฤติมิชอบ							

ตารางที่ ๓ ทบทวนข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	เหตุการณ์ที่พบทวน	สาเหตุ/ระบบที่เกี่ยวข้อง	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น	ผลลัพธ์
ทีม HPH	ผู้ป่วยใน ไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ เดินแอโรบิค ที่บริเวณหน้าตึก ผู้ป่วยใน	เสียงดังจากการเปิดเครื่องเสียง รบกวนผู้ป่วยที่ admit	ย้ายสถานที่ในการทำกิจกรรม เดินแอโรบิค จากเดิมหน้า ตึก ผู้ป่วยใน ย้ายไปที่ทางเชื่อม ระหว่างอาคารแพทย์แผนไทย กายภาพบำบัด	ไม่มีเสียงรบกวนผู้ป่วย ผู้ป่วย มีความพอใจ