สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไตรมาสที่ ๔ (วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕- ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

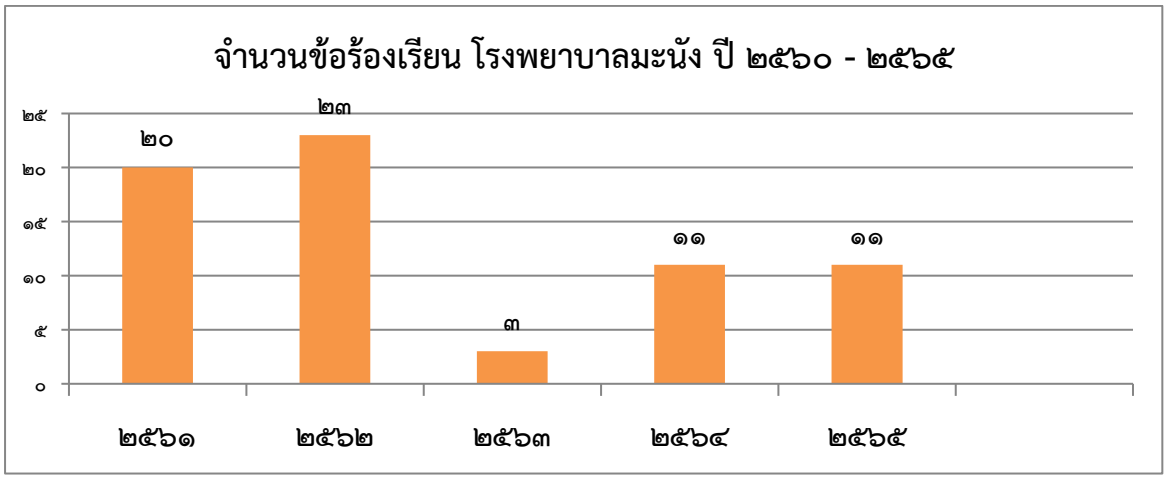
โรงพยาบาลมะนัง มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ หลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น จากแบบสอบถามความพึงพอใจ จากการพูดคุยและซักถามผู้มารับบริการทุกวัน รวมถึงผ่ายช่องทางอินเตอร์เน็ต

การดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน โดยให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนเพื่อหาสาเหตุและแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองตามความเหมาะสม ถ้าสามารถแก้ไขได้ ก็สามารถดำเนินการไปได้เลย หากไม่สามารถแก้ไข/หรือหาแนวทางปฏิบัติไม่ได้ จะได้นำเข้าพิจารณาและทบทวนในคณะกรรมการความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางปฏิบัติต่อไป และหลังจากที่ได้แนวปฏิบัติแล้ว นำไปปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้ จะรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ ถึงผลการดำเนินการทุกเดือน

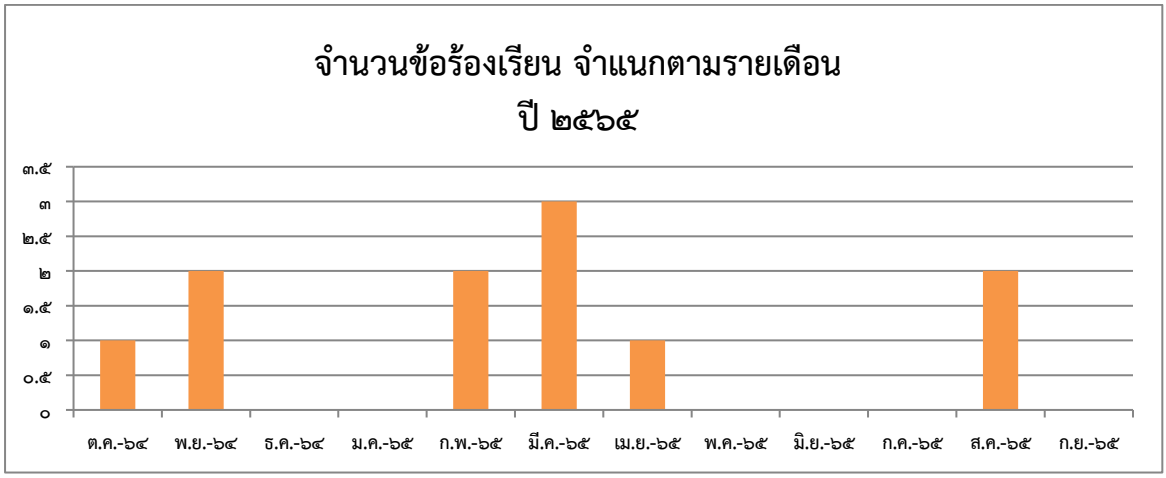
ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๕

รายการ	ไตรมาสที่ ๑-๒ (กันยายน ๒๕๖๔-มีนาคม ๒๕๖๕)						ไตรมาสที่ ๓-๔ (เมษายน ๒๕๖๕-สิงหาคม ๒๕๖๕)						
	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	๑	๒	๐	๐	๒	๓	๑	๐	๐	๐	๒		๑๑
๒. การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐

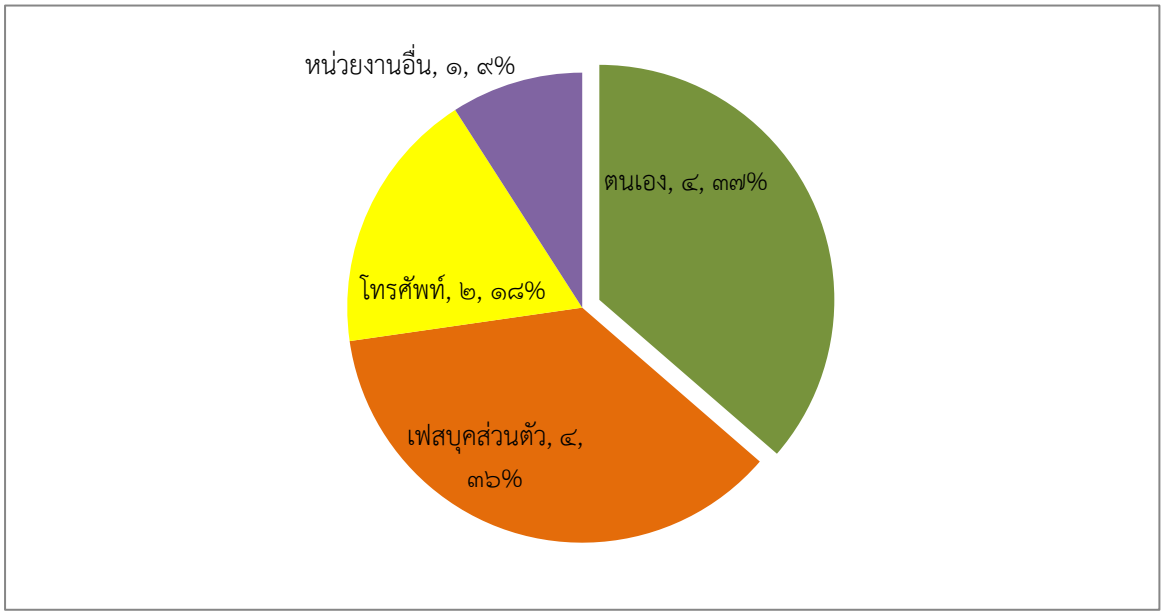
แผนภูมิที่ ๑ รายงานข้อร้องเรียน เปรียบเทียบปี ๒๕๖๐-๒๕๖๕



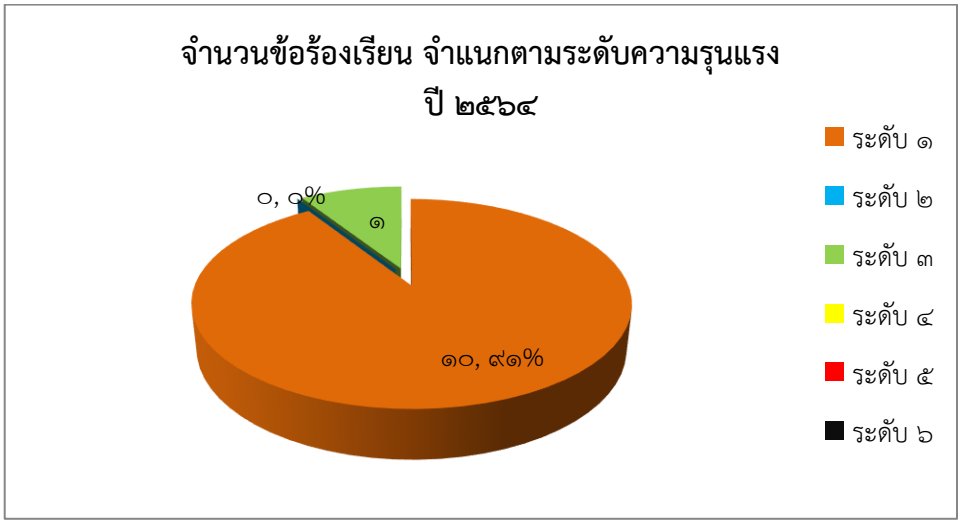
แผนภูมิที่ ๒ รายงานข้อร้องเรียน จำแนกตามรายเดือน ปี ๒๕๖๕



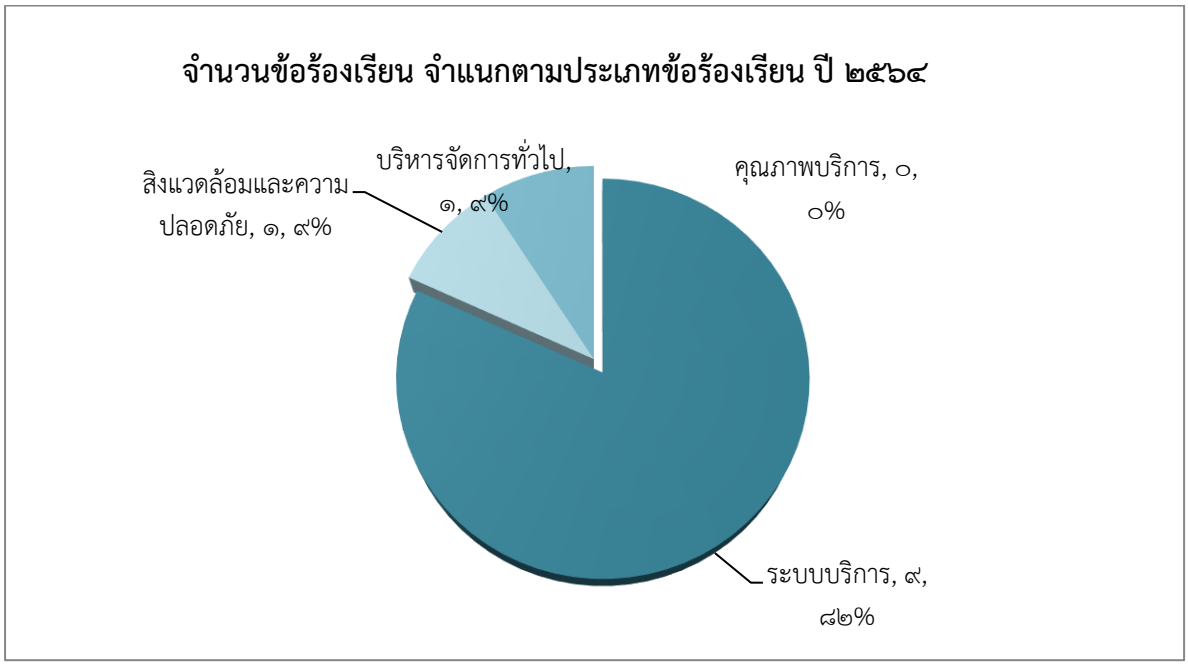
แผนภูมิที่ ๓ จำนวนช่องทางการแจ้ง ข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๕



แผนภูมิที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรง ปี ๒๕๖๕



แผนภูมิที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๕



กิจกรรมทบทวน ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(๑ เมษายน ๒๕๖๕-๓๑สิงหาคม ๒๕๖๕)

วัตถุประสงค์เป้าหมาย (Purpose)	กระบวนการเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Process)			ผลลัพธ์ (Performance)
	ประเด็นปัญหาที่ได้จากการทบทวน	สาเหตุของปัญหา	การพัฒนาและแนวทางแก้ไข	
๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม นำสู่การปรับปรุงระบบงาน <u>ตัวชี้วัด</u> ๑. ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๑๐๐	๑. ไม่พอใจ กรณีต้องจ่ายค่า RT-PCR ๒,๕๐๐ บาท ในกรณีเบิกประกัน	๑. รพ.ขาดการชี้แจงข้อมูลค่าใช้จ่ายในกรณีการขอตรวจ RP-PCR ในกรณีนำเบิกประกัน	๑. ชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการทำ RT-PCR กรณียื่นขอความประสงค์ในการตรวจ	๑. ข้อร้องเรียน ได้รับการตอบสนอง ๑๐๐% (๓/๓เรื่อง)
	๒. ไม่พอใจ จ่ายเงิน กรณีต้องสิทธิ พรบ. แต่ไม่มีหลักฐาน พรบ.	๑. สื่อสาร ข้อมูลกับผู้รับบริการและญาติ ไม่ครบถ้วน เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน	๑. จัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและชี้แจงข้อมูลให้ครบถ้วน	
	๓. ญาติไม่พอใจ ที่ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวก ตามสมควร ในการรับบริการผู้ป่วยโควิด-๑๙ ซึ่งผู้ป่วยต้องรอแอดมิทนาน	๑. ขาดการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ถึงแผนสำรองกรณีผู้ป่วยไม่ได้มาตามนัด ๒. ป้ายบริการจุดคลินิก ARI/จุดให้บริการผู้ป่วยโควิด-๑๙ ไม่ชัดเจน	๑. จัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการเอกซเรย์ปอด กรณีมาตามนัดและไม่มาตามนัด ๒. จัดทำแนวทางการขนย้าย ส่งผู้ป่วยแอดมิด กรณีผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และช่วยเหลือตัวเองได้ ๓. ENV จัดทำป้าย นำทางไปยังจุดบริการต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย เห็นได้ชัด	

กิจกรรมทบทวน ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(๑ เมษายน ๒๕๖๕-๓๑สิงหาคม ๒๕๖๕)

วัตถุประสงค์เป้าหมาย (Purpose)	กระบวนการเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Process)			ผลลัพธ์ (Performance)
	ประเด็นปัญหาที่ได้จากการทบทวน	สาเหตุของปัญหา	การพัฒนาและแนวทางแก้ไข	
๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม นำสู่การปรับปรุงระบบงาน <u>ตัวชี้วัด</u> ๑. ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-