



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๔๓

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแก้งคร้อ

---

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลแก้งคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖) รามรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

( นางศศิธร ราชวงศ์ )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหาร

อนุญาต    ( ) ไม่อนุญาตเพราะ.....

( นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์ )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ  
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

- องค์กรภายนอก,ชุมชน ลงพื้นที่เพื่อรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก องค์กร  
 ภายนอกและชุมชน นำผลสรุปส่งทีมที่เกี่ยวข้อง (ระบบบริการ ,สถานที่การบริการที่กำลังมีการ  
 ก่อสร้างและปรับปรุงด้านโครงสร้าง,)

- ผู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๔๖  
 ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๒๕ ฉบับ (๕๔.๓๕%) เสนอแนะด้านพฤติกรรม  
 บริการ ๖ ฉบับ (๒๔%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๑๙ ฉบับ (๗๖%) ทุกฉบับถูกส่งให้  
 ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความ  
 คิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๑๕ ฉบับ

ข้อชื่นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ ต.ค ๖๕-ก.พ ๖๖
๑. จำนวนข้อชื่นชม	๓๒(๒๗.๕๙%)	๕๘(๔๕.๓๑%)	๖๘(๕๑.๙๑%)	๒๑(๔๕.๖๕%)
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	๘๔(๗๒.๔๑%)	๗๐(๕๔.๖๙%)	๖๓(๔๘.๐๙%)	๒๕(๕๔.๓๕%)
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๒๒(๒๖.๑๙%)	๘(๑๑.๔๓%)	๓๗(๕๘.๗๓%)	๖(๒๔%)
๒.๒ ระยะเวลาารอคอย	๓๐(๓๕.๗๑%)	๔๒(๖๐.๐๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย	๓๒(๓๘.๑๐%)	๒๐(๒๘.๕๗%)	๒๖(๔๑.๒๗%)	๑๔(๗๖%)
๒.๔ การทุจริตและประพฤตินิชอบ	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๑๖	๑๒๘	๑๓๑	๔๖

- ทบทวนการดำเนินการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น พบปัญหา ดังนี้ ผู้รับความคิดเห็นส่วน  
 ใหญ่เก่า/ซ้ำชุด อาคารใหม่ยังไม่มีผู้รับความคิดเห็น ทำให้ไม่เป็นที่น่าสนใจ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นไม่เพียงพอ ผู้บางจุดอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม  
 กระบวนการในการรับและส่งต่อข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนทีมผู้รับผิดชอบ  
 เพื่อปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น

- ไม่มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย ค่าเสียหายในปี ๒๕๖๖

- การรายงานอุบัติการณ์ ๓๖ รายงานแบ่งตามโปรแกรม ๕ ด้าน

- ด้านระบบบริการ และพฤติกรรมบริการมากที่สุด ๑๗ รายงาน
- ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ๑๓ รายงาน
- IC. และอาชีพะอนามัย ๖ รายงาน

#### การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ระดับ	คุณสมบัติ	เปรียบเทียบกับระดับ A-I
๑	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่เกือบจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และสามารถแก้ไขได้	A-B
๒	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มีแนวโน้ม ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการ	C-D
๓	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ	E-F
๔	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการหรือส่งผลให้ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิตหรือเกือบพิการอย่างถาวรหรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล	G-H
๕	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการโดยเกิดอันตรายถึงชีวิตหรือพิการอย่างถาวรหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล และโรงพยาบาลต้องชดใช้ค่าเสียหาย	I