ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

- องค์กรภายนอก,ชุมชน ลงพื้นที่เพื่อรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก องค์กรภายนอกและชุมชน นำผลสรุปส่งทีมที่เกี่ยวข้อง (ระบบบริการ ,สถานที่การบริการที่กำลังมีการก่อสร้างและปรับปรุงด้านโครงสร้าง,)

- ตู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๙๗ ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๗ ฉบับ (๓๘.๑๔%) เสนอแนะด้านพฤติกรรมบริการ ๑๐ ฉบับ (๒๔%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๗ ฉบับ (๗๖%) ทุกฉบับถูกส่งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความคิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๓๓ ฉบับ

ข้อชื่นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ ต.ค ๖๕-ส.ค. ๖๖
๑. จำนวนข้อชื่นชม	**๓๒(๒๗.๕๙%)**	**๕๘(๔๕.๓๑%)**	**๖๘(๕๑.๙๑%)**	**๖๐(๖๒.๘๖%)**
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	**๘๔(๗๒.๔๑%)**	**๗๐(๕๔.๖๙%)**	**๖๓(๔๘.๐๙%)**	**๓๗(๓๘.๑๔%)**
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๒๒(๒๖.๑๙%)	๘(๑๑.๔๓%)	๓๗(๕๘.๗๓%)	๑๐(๒๗.๐๓%)
๒.๒ ระยะเวลารอคอย	๓๐(๓๕.๗๑%)	๔๒(๖๐.๐๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย	๓๒(๓๘.๑๐%)	๒๐(๒๘.๕๗%)	๒๖(๔๑.๒๗%)	๒๗(๗๒.๙๗%)
๒.๔ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐
รวม	**๑๑๖**	**๑๒๘**	**๑๓๑**	**๙๗**

- ทบทวนการดำเนินการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น พบปัญหา ดังนี้ ตู้รับความคิดเห็นส่วนใหญ่เก่า/ชำรุด อาคารใหม่ยังไม่มีตู้รับความคิดเห็น ทำให้ไม่เป็นที่น่าสนใจ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นไม่เพียงพอ ตู้บางจุดอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม กระบวนการในการรับและส่งต่อข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนทีมผู้รับผิดชอบ เพื่อปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น

- ไม่มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย ค่าเสียหายในปี ๒๕๖๖

- การรายงานอุบัติการณ์ ๓๗ รายงานแบ่งตามโปรแกรม ๕ ด้าน

- **ด้านระบบบริการ และพฤติกรรมบริการมากที่สุด ๑๐ รายงาน**
- **ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ๑๕ รายงาน**
- **IC. และอาชีวะอนามัย ๕ รายงาน**

<u>การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน</u>

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ระดับ	คุณสมบัติ	**เปรียบได้กับ ระดับ A-I**
๑	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่เกือบจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และสามารถแก้ไขได้	A-B
๒	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มี<u>แนวโน้ม</u> ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการ	C-D
๓	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ	E-F
๔	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการหรือส่งผลให้ผู้ป่วย<u>เกือบเสียชีวิตหรือเกือบพิการอย่างถาวร</u> หรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล	G-H
๕	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการโดยเกิดอันตรายถึงชีวิตหรือพิการอย่างถาวรหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล และ<u>โรงพยาบาลต้องชดใช้ค่าเสียหาย</u>	I