บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๓๒ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแก้งคร้อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลแก้งคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) รวมรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางศศิธร ราชวงศ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการ
(✓) อนุญาต ( ) ไม่อนุญาตเพราะ.....

(นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

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

- ตู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐๖ ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๖ ฉบับ (๓๓.๙๖%) เสนอแนะด้านพฤติกรรมบริการ ๘ ฉบับ (๒๒.๒๒%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๘ ฉบับ (๗๗.๗๘%) ทุกฉบับถูกส่งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความคิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๓๖ ฉบับ

ข้อชื่นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	๒๕๖๘ (ตค.๖๗-มีค.๖๘)
๑. จำนวนข้อชื่นชม	**๖๘(๕๑.๙๑%)**	**๖๐(๖๒.๘๖%)**	**๗๐(๖๖.๐๔)**	**๓๕(๖๖.๐๔)**
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	**๖๓(๔๘.๐๙%)**	**๓๗(๓๘.๑๔%)**	**๓๖(๓๓.๙๖)**	**๑๑(๓๓.๙๖)**
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๓๗(๕๘.๗๓%)	๑๐(๒๗.๐๓%)	๘(๒๒.๒๒)	๔(๒๒.๒๒)
๒.๒ ระยะเวลารอคอย	๐(๐%)	๐(๐%)	๐	๐
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย	๒๖(๔๑.๒๗%)	๒๗(๗๒.๙๗%)	๒๘(๗๗.๗๘)	๑๔(๗๗.๗๘)
๒.๔ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐
รวม	**๑๓๑**	**๙๗**	**๑๐๖**	**๔๖**

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

- ไม่มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย ค่าเสียหายในปี ๒๕๖๘

- การรายงานอุบัติการณ์ ๑๘ รายงานแบ่งตามโปรแกรม ๕ ด้าน

- **ด้านระบบบริการ และพฤติกรรมบริการ ๔ รายงาน**
- **ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ๑๐ รายงาน**
- **IC. และอาชีวะอนามัย ๔ รายงาน**

<u>การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน</u>

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ระดับ	คุณสมบัติ	**เปรียบได้กับระดับ 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