บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๙๐ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแก้งคร้อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลแก้งคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) รวมรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางศศิธร ราชวงศ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

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

(นางนภัสวรรณ ชนะพาล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแท่น รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

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

- ตู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐๖ ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๖ ฉบับ (๓๓.๙๖%) เสนอแนะด้านพฤติกรรมบริการ ๘ ฉบับ (๒๒.๒๒%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๘ ฉบับ (๗๗.๗๘%) ทุกฉบับถูกส่งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความคิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้วทั้งหมดทั้ง ๓๖ ฉบับ และในปี ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) พบข้อเสนอแนะชื่นชมบริการและข้อเสนอแนะร้องเรียน จำนวน ๑๕ เรื่อง แบ่งเป็นข้อชื่นชม ๓ ฉบับ และข้อเสนอแนะจำนวน ๑๒ ฉบับ คิดเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ ฉบับ(๑๖.๖๖%), ด้านระยะเวลารอคลอด จำนวน ๓ ฉบับ(๒๕.๐๐%) และด้านโครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย จำนวน ๗ ฉบับ(๕๘.๓๓%) ทุกฉบับได้ส่งให้ผู้รับผิดชอบรับทราบและดำเนินการแก้ไขแล้ว

ข้อชื่นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ปี ๒๕๖๙ (ตค.๖๘-มีค.๖๙)
๑. จำนวนข้อชื่นชม	๑๖ (๒๑.๓๓%)	๑๔(๑๘.๘%)	๖๘ (๖๔.๑๕%)	๓(๒๐.๐๐%)
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	๕๙ (๗๘.๖๗%)	๖๓(๘๑.๘๒%)	๓๖ (๓๓.๙๖%)	๑๒ (๘๐.๐๐%)
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๑๒ (๒๐.๓๔%)	๗ (๑๑.๑๑%)	๘ (๒๒.๒๒%)	๒ (๑๖.๖๖%)
๒.๒ ระยะเวลารอคอย	๒๕ (๔๒.๓๗%)	๓๐ (๔๗.๖๒%)	๐	๓(๒๕.๐๐%)
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย	๒๒ (๓๗.๒๙%)	๒๖ (๔๑.๒๗%)	๒๘(๗๗.๗๘%)	๗ (๕๘.๓๓%)
๒.๔ การทุจริตและประพฤติมิชอบ				
รวม	**๗๕**	**๗๗**	**๑๐๖**	**๑๒**

- ทบทวนการดำเนินการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น พบปัญหา ดังนี้ ตู้รับความคิดเห็นส่วนใหญ่เก่า/ชำรุด อาคารใหม่ยังไม่มีตู้รับความคิดเห็น ทำให้ไม่เป็นที่น่าสนใจ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นไม่เพียงพอ ตู้บางจุดอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม กระบวนการในการรับและส่งต่อข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง และปรับแผนการดำเนินงานโดยมีการรับฟังข้อคิดเห็นเชิงรุก โดยติดตามทางสื่ออิเลคโทรนิค (Social media)ทุกช่องทาง และนำมาเข้าที่ประชุมเพื่อปรับระบบบริการ มีการปรับเปลี่ยนทีมผู้รับผิดชอบ เพื่อปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น

- ปี ๒๕๖๘ มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ชดเชย จำนวน ๑ ราย
- ปี ๒๕๖๙ มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย อยู่ในช่องดำเนินการ จำนวน ๓ ราย

การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ระดับ	คุณสมบัติ	เปรียบได้กับ ระดับ A-I
๑	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่เกือบจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และสามารถแก้ไขได้	A-B
๒	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มีแนวโน้ม ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการ	C-D
๓	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ	E-F
๔	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือ ผู้ให้บริการหรือส่งผลให้ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิตหรือเกือบพิการอย่างถาวร หรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล	G-H
๕	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือ ผู้ให้บริการโดยเกิดอันตรายถึงชีวิตหรือพิการอย่างถาวรหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาลและโรงพยาบาลต้องชดใช้ค่าเสียหาย	I

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งคร้อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

วัน/เดือน/ปี : ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ: ขออนุมัติเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลแก้งคร้อ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางศศิธร ราชวงศ์)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางนภัสวรรณ ชนะพาล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแท่น รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนาวี ตอพล)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ