

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไข โรงพยาบาลปัตตานี

๒.๒ ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) รายงานสรุป ฯ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔)
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด	๓๙
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๓๓
ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๘๔.๖๒
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง	๓๕
ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง	๘๙.๗๔
จำนวนข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรง G,H,I	๑
ร้อยละข้อร้องเรียน G,H,I ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียน non-clinic ที่มีระดับความรุนแรง ๕	๐
ร้อยละข้อร้องเรียน non-clinic ระดับ ๕ ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่ยื่น ม.๔๑ และได้เงินเยียวยา	๒
จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ทั้งหมด	๒
จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ได้รับการทำ RCA	๒
ร้อยละข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ที่ได้ทำ RCA	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่ ต้องไกล่เกลี่ย	๓
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการไกล่เกลี่ยสำเร็จ	๑๐๐
ร้อยละข้อร้องเรียนทางการแพทย์ระดับ E - I ได้รับการจัดการทันเวลา	๑๐๐

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔)
การดูแลรักษา	๙	๑๑	๑๖	๗
ระบบบริการ	๑๕	๑๑	๒๓	๑๓
พฤติกรรมบริการ	๔๓	๑๖	๒๙	๑๖
สถานที่ทั่วไป	๑	๑	๑	๑
สถานที่รอตตรวจ	๐	๐	๐	๐
หอผู้ป่วย	๑	๐	๔	๑
สัตว์พาหะ	๑ (แมว)	๐	๐	๐
อื่นๆ	๐	๓	๔	๑
รวม	๗๐	๕๓	๗๗	๓๙

**ปัญหาและอุปสรรค**

- การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านการดูแลรักษาค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากขาดการติดตาม

**แนวทางแก้ไข**

- รายงานกรรมการความเสี่ยงให้ช่วยติดตามการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านการดูแลรักษา