

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไข โรงพยาบาลปัตตานี

ไตรมาสที่ ๓ รายงานสรุป ฯ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

| เรื่องร้องเรียน | ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ – มี.ค. ๖๕) |
|--|---|
| จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด | ๑๒ |
| จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด | ๑๒ |
| ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด | ๑๐๐ |
| จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง | ๑๒ |
| ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง | ๑๐๐ |
| จำนวนข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรง G,H,I | ๑ |
| ร้อยละข้อร้องเรียน G,H,I ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด | ๑๐๐ |
| จำนวนข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรง ๕ | ๐ |
| ร้อยละข้อร้องเรียน ระดับ ๕ ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด | ๐ |
| จำนวนข้อร้องเรียนที่ยื่น ม.๔๑ และได้เงินเยียวยา | ๐ |
| จำนวนประเด็นที่ไม่ร้องเรียน แต่ยื่น ม.๔๑ และได้เงินเยียวยา | ๐ |
| จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ทั้งหมด | ๑ |
| จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ได้รับการทำ RCA | ๑ |
| ร้อยละข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ที่ได้ทำ RCA | ๑๐๐ |
| จำนวนข้อร้องเรียนที่ ต้องไกล่เกลี่ย | ๒ |
| อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการไกล่เกลี่ยสำเร็จ | ๑๐๐ |
| ร้อยละข้อร้องเรียนทางการแพทย์ระดับ E- I ได้รับการจัดการทันเวลา | ๑๐๐ |

ประเภทเรื่องร้องเรียน

| ประเภท | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ (๖ เดือน) |
|----------------|---------|---------|---------|-------------------|
| การดูแลรักษา | ๑๑ | ๑๖ | ๙ | ๔ |
| ระบบบริการ | ๑๑ | ๒๓ | ๒๓ | ๔ |
| พฤติกรรมบริการ | ๑๖ | ๒๙ | ๒๓ | ๔ |
| สถานที่ทั่วไป | ๑ | ๑ | ๑ | ๐ |
| สถานที่รถตรวจ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| หอผู้ป่วย | ๐ | ๔ | ๑ | ๐ |
| สัตว์พาหะ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| อื่นๆ | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ |
| รวม | ๕๓ | ๗๗ | ๕๘ | ๑๒ |

ปัญหาและอุปสรรค

- การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านการดูแลรักษาค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากขาดการติดตาม

แนวทางการแก้ไข

- รายงานกรรมการความเสี่ยงให้ช่วยติดตามตอบสนองข้อร้องเรียนด้านการดูแลรักษา