

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งระบุปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไข โรงพยาบาลปัตตานี

ไตรมาสที่ ๔ กำหนดให้หน่วยงานรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

เรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เม.ย. ๖๕ - ส.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 (๑๒ เดือน)
การดูแลรักษา	๑๑	๑๖	๙	๔
ระบบบริการ	๑๑	๒๓	๒๓	๔
พฤติกรรมบริการ	๑๖	๒๙	๒๓	๔
สถานที่ทั่วไป	๑	๑	๑	๐
สถานที่รอตรวจ	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