

## สรุปผลการดำเนินการร้องเรียน ประจำปี 2561

### จำนวนข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีข้อร้องเรียนจำนวน 1 เรื่อง ได้นำเข้ามาทบทวนและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาตามเอกสารที่แนบมาด้วย 1 ฉบับ
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

### ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

- คณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นปัจจุบันเมื่อเกิดข้อร้องเรียน ไม่มีคนรับผิดชอบนำมาทบทวนแก้ไขปัญหา

### แนวทางการแก้ไข

1. ทบทวนคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ ประจำปี 2561 ทั้งในโรงพยาบาลและ คปสอ.สร้างคอม
2. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/หน่วยงานรับผิดชอบ
3. ทบทวน Flow chart ของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ปฏิบัติตามแนวทาง
4. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ปฏิบัติตามแนวทางกำหนด ซึ่งจะเชื่อมโยงกับการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล
5. เมื่อมีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลและคณะกรรมการบริหารทราบในการประชุมประจำเดือน