



บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ กลุ่มงานการพยาบาลสูติ-นรีเวช

ที่ สพ ๐๐๓๓.๐๕/๐๙๙๗๗

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางและการเจรจาไกล่เกลี่ยประจำปี ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

ขอรายงานสรุปข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๘๕ รายงาน และข้อร้องเรียนที่นำไปสู่การเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน ๒ รายงาน ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลายเซ็น)

(ลงชื่อ)

(นางนัชกร ลับบัวงาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(ลายเซ็น)

(นพ.ปวริศ สังข์จันทร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล

เรียน ผอ.ร.พ.สมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

☐ เพื่อโปรดทราบ

☒ เพื่อพิจารณาและจัดการ

☒ เห็นสมควรมอบ ทีมงาน ฝ่ายฯ ดร. พ.ร.ท. พ

(ลายเซ็น)
11๒๑๑๗

(ลายเซ็น)

(นายพลภัทร สีสันธิระ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

สรุปข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2567

[illegible]

สรุปข้อร้องเรียนทั้งหมด 85 รายงาน แบ่งเป็น พฤติกรรมบริการ 36 รายงาน ระบบบริการ 28 รายงาน และด้านสิ่งแวดล้อม 21 รายงาน

อันดับ 1 พฤติกรรมบริการพยาบาล 14 รายงาน

อันดับ 2 TV ห้องพิเศษอาคาร 3 ไม่ชัด 11 รายการ

อันดับ 3 ระบบบริการ OPD 10 รายงาน

สรุปข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำปี

ปี	สรุปข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ											รวม	ประเภทข้อร้องเรียน		จำแนกตามเรื่องร้องเรียน																									รวม (เรื่อง)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	จากตู้	ร้องเรียนตนเอง	ทางโทรศัพท์	จดหมาย	messenger/page วิทย	facebook	ข่าว/สื่อต่างๆ	แบบสอบถาม	การประชุม	สปสช 1330	ศูนย์ดำรงธรรม		หน่วยงานต่างๆ	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	สิ่งแวดล้อม	ห้องยา	ห้องบัตร	ห้องน้ำ	ระยะเวลาคอย	ระบบคิว	ระบบบริการ	ระบบบริการ OPD	ระบบบริการ ER	ระบบบริการ PCU	ระบบบริการตจว	ระบบบริการวัดชัย	ระบบคัดกรอง	ร้านค้า	ระบบบริการพัฒนกรรม	พฤติกรรมบริการแพทย์	การรักษา	อุปกรณ์	Lab	x-ray	ห้องคลอด	โขนการ	พบบริการพยาบาล	AI/คนงาน/เปลอื่นๆ		พ.จนท.การเงิน	พ.จนท.อื่นๆ	พบบริการกายภาพ	ระบบบริการแผนไทย	สิทธิผู้ป่วย จริยธรรม	ตรวจสอบสิทธิ์	ผู้	การบริการวัคซีน	สิ่งแวดล้อมอื่นๆ	ที่ไม้เจ็ด	ปัญหาสิทธิ์	การส่งต่อ	รับก	จุดรับส่ง ผล	ระบบโทรศัพท์	จนท.ประชาสัมพันธ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
ปี 2560	150	8	1		1	1							161	88	43	30	17	7	6	6	6	11						2	3	9	3	7		8	9	2	31	18		2				3	5		1				2						3	161																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
ปี 2561	62	9	3								1		75	38	20	17	5	5	9	1								1	3	5	3	3		1	2	3	16	6	1	3			6	1	1																	75																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ปี 2562	42	3	3		2	1	1		1		1	2	56	24	23	9	2	3	2	3	4	5						1	2	3	8	2	1		1		8	8					1	1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

จำนวน visit

321303

อัตราข้อร้องเรียน

0.05

326355

0.02

331016

0.02

302603

0.02

388672

0.01

305078

0.02

336791

0.02

362148

0.02