

สรุปรายงานข้อร้องเรียนแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

ข้อมูล/เดือน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑ มาตรฐานการรักษา (มาตรา ๕๗)	๑	๐	๑	๐	๑	๐							๓
๑ ระบบบริการ (มาตรา ๕๙)	๒	๓	๒	๒	๐	๐							๙
-จิตอาสา บริเวณร้องเพลงหน้าตึกผู้ป่วยนอก เสียงดังเกินไป	๐	๐	๐	๑	๐	๐							
-การสื่อสาร/การให้ข้อมูล/การบริหารจัดการคิวตรวจ	๑	๐	๑	๐	๐	๐							
-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร /ล่าช้า/รอนาน	๑	๑	๑	๑	๐	๐							
-ร้านอาหารของรพ.ประกอบอาหารไม่สะอาด ไม่ถูกสุขลักษณะ	๐	๒	๐	๐	๐	๐							
- ความผิดพลาดของเวชระเบียน / การออกใบเสร็จรับเงิน	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
- อาหารราคาเกินจริง ไม่ติดป้ายราคา	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
๑ พฤติกรรมการบริการ	๕	๐	๓	๒	๑	๐							๑๐
- พูดไม่เพราะ,พูดไม่สุภาพ,กริยาไม่เหมาะสม พูดไม่มีหางเสียง	๓	๐	๓	๒	๑	๐							
- ไม่ให้คำแนะนำ ไม่ให้ข้อมูล ไม่ใส่ใจบริการ	๑	๐	๐	๐	๐	๐							
- ให้การบริการโดยใช้ความรุนแรง	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
๑ อาคารสถานที่/ความปลอดภัย/ความสะอาด (มาตรา ๕๙)	๐	๐	๑	๐	๐	๐							๑
- อุปกรณ์เก้าอี้ที่นั่งชำรุด ไม่มีป้ายเตือน	๐	๐	๑	๐	๐	๐							
- สถานที่โรงอาหารไม่สะอาด	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
- จนท.ไม่ยินยอมให้จอดรถในพื้นที่จอด/จัดการที่จอดไม่เหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
- สุนัขไล่เห่า จนท. ในพื้นที่บ้านพัก	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
-ที่จอดรถไม่เพียงพอ /ที่จอดรถไม่มีกถ่วงวงจรปิด	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
๑ สิทธิการรักษา (มาตรา ๕๙)	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
- ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ	๐	๐	๐	๐	๐	๐							
รวม	๗	๓	๗	๔	๒	๐							๒๓

รายงานระดับข้อร้องเรียน แยกตามมาตรฐานการรักษา

ศูนย์สันติวิธี รพ. เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗

เดือน/ปี	ระดับความเสี่ยง									
	ระดับ A	ระดับ B	ระดับ C	ระดับ D	ระดับ E	ระดับ F	ระดับ G	ระดับ H	ระดับ I	รวม
ต.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
พ.ย ๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธ.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
ม.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
มี.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
เม.ย ๖๖										
พ.ค ๖๖										
มิ.ย.๖๖										
ก.ค.๖๖										
ส.ค.๖๖										
ก.ย.๖๖										
รวม	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๑	๓

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางการร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑ มาด้วยตนเอง/ญาติ	๓	๐	๑	๐	๐	๐							๔
๑ ได้รับความคิดเห็น	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
๑ แจ้งทางโทรศัพท์	๐	๐	๑	๐	๐	๐							๑
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายในโรงพยาบาล	๑	๐	๑	๐	๑	๐							๓
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายนอก	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
-ศูนย์ดำรงศีธรรม	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
-ศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
- สปสข เขต ๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
- นักข่าว	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
๑ webservice ร้องเรียนของโรงพยาบาล	๓	๒	๔	๔	๑	๐							๑๔
๑ Facebook	๐	๑	๐	๐	๐	๐							๑
รวม	๗	๓	๗	๔	๒	๐							๒๓

ผู้ป่วยเสี่ยงสูงร้องเรียน /กำกับติดตาม	๐	๑	๑	๑	๑	๐							๔
--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	---

ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ปี ๒๕๖๗  
 ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ )

หน่วยงาน	จำนวน	หมายเหตุ	ดำเนินการแล้วเสร็จจนยุติ
แพทย์	๑	-	๑
พยาบาล	๓	กลุ่มการพยาบาล ๒ อายุรกรรมชาย ๑	๓
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน (ไม่ระบุชัดเจน)	๑	จนท.NCD	๑
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๒	คลินิกศัลยกรรมกระดูก ๑ ตึกกุมารเวชกรรม ๑	๒
เภสัชกร	๒	เภสัชกร ๒	๒
แม่บ้าน	๑	แม่บ้านดูแลโรงอาหาร ๑	๑
รวม	๑๐	-	๑๐