FB_11_2
เอกสาร 4

# สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชม ปี 2564

| สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมทั้งหมด | แยกตามปีงบประมาณ | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2560 | | | 2561 | | | 2562 | | | 2563 | | | 2564 | | |
| | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ |
| **พฤติกรรมบริการ** | | | | | | | | | | | | | | | |
| พยาบาล | 1/สุขา | 1/ประชาสัมพันธ์<br>3/OPD<br>3/ER | | 1/IPD<br>2/OPD | 2 /ER | | 1/LR<br>1/OPD | 1/ER<br>1/OPD<br>1/ประชาสัมพันธ์ | | | 1/IPD | | | | |
| แพทย์ | | | | | | | | | | | | | | | |
| เภสัชกร | | | | | | | | | | | | | | | |
| เจ้าหน้าที่ห้องบัตร | | 2 | | | 2 | | | 2 (ซ้ำคนเดิม) | | | | | | | |
| การเงิน | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | | | | |
| X-ray | | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| NA | | 1/OPD | | | | | | 2//IPD (ซ้ำคนเดิม) | | | 2/IPD | | | | |
| รวมด้านพฤติกรรมบริการ | 1 | 12 | 0 | 3 | 4 | 0 | 2 | 8 | | | | | | | |

| สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมทั้งหมด | แยกตามปีงบประมาณ | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2560 | | | 2561 | | | 2562 | | | 2563 | | | 2564 | | |
| | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ |
| **สิทธิการรักษา** | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | | | |
| - ผู้ป่วยในให้ผู้ป่วยเบิกได้ จ่ายเงิน/ไม่ขอเลขอนุมัติผู้ป่วยใน | | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| -ห้องบัตรสิทธิการรักษาผิดพลาด | | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| รวมด้านสิทธิการรักษา | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| **ระบบบริการ** | | | | | | | | | | | | | | | |
| -พยาบาล การให้ข้อมูลของพยาบาล/การดูแลไม่เหมาะสม/ล่าช้า /ไม่ได้มาตรฐาน | | 2 | | | 4 | | 1/LR | 1/OPD 1/ ประชาสัมพันธ์ 1/ER | | | 1/OPD | 1/OPD | 1/ER 1/IPD | 1/IPD | |
| -ระบบการจองห้องพิเศษ | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| -ห้อง Lab บริการล่าช้า | | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| -ห้องบัตร ได้รับบัตรช้า/รอนาน | | 1 | | | 3 | | | | | | | | | | |

| สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมทั้งหมด | แยกตามปีงบประมาณ | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2560 | | | 2561 | | | 2562 | | | 2563 | | | 2564 | | |
| | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ |
| -เภสัชกรรมจ่ายยาช้า ไม่มีเจ้าหน้าที่ | | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| -แพทย์ ล่าช้า/การรักษาไม่เหมาะสม | | 2 | | | 1 | | | 1 | | | | | | | |
| -การบริการการวัคซีน | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| รวมด้านระบบบริการ | 0 | 5 | 0 | 0 | 10 | 0 | 1 | 4 | 0 | | | | | | |
| **ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม** | | | | | | | | | | | | | | | |
| -ห้องน้ำ | | | | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | | | | | | | |
| -ที่จอดรถ | | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| -ป้ายการให้บริการในจุดต่างๆ ไม่ชัดเจน | | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| -ตึกผู้ป่วยนอกหน้าห้องบัตร อากาศร้อน | | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| -กลิ่นรบกวน/อากาศร้อน | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | |
| -แสงสว่าง | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| -ยุง | | | | | | | | 2 | | | | | | | |
| -สนามหญ้า | | | | | | | 1 | | | | | | | | |

| สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมทั้งหมด | แยกตามปีงบประมาณ | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2560 | | | 2561 | | | 2562 | | | 2563 | | | 2564 | | |
| | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ | คำชม | ร้องเรียน | แนะนำ |
| รวมด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | | | | | | 1 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **21** | **0** | **4** | **17** | **1** | **7** | **16** | **1** | **0** | **5** | **1** | **3** | **1** | **1** |

( นายอนุ ทองแดง )

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าแซะ

**รายละเอียดข้อร้องเรียน ปี 2564**

| วันที่ | รายละเอียดข้อร้องเรียน | ช่องทางข้อร้องเรียน | ประเภทข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | รวม | | | รวม (ครั้ง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | พฤติกรรมบริการ | | | สิทธิการรักษา | | | ระบบบริการ | | | ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม | | | อื่นๆ | แนะนำ | คำติ | คำชม | |
| | | | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | | | | | |
| ต.ค 63 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| พ.ย 63 | ไม่มีข้อร้องเรียน มีคำชมเชย 1 เรื่อง ชมเชย เจ้าหน้าที่ ER ในระบบบริการ ให้การดูแลรักษาดีมาก | สื่อออนไลน์ | | | | | | | | | 1/ER | | | | | | | 1 | 1 |
| ธ.ค 63 | มีข้อร้องเรียน งานผู้ป่วยในในเรื่อง การสื่อสาร และการประสานงานระหว่างโรงพยาบาลเอกชน ไม่มีเจ้าหน้าที่ในช่วยดูแล**การ**ประสานงานในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนมารับตัวไปรักษาต่อ | ญาติมาร้องเรียนงานหลักประกัน | | | | | | | | 1/IPD | | | | | | 1 | | 1 |

| วันที่ | รายละเอียดข้อร้องเรียน | ช่องทางข้อร้องเรียน | ประเภทข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | รวม | | | รวม (ครั้ง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | พฤติกรรมบริการ | | | สิทธิการรักษา | | | ระบบบริการ | | | ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม | | | อื่นๆ | แนะนำ | คำติ | คำชม | |
| | | | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ม.ค 64 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ก.พ 64 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| มี.ค64 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| เม.ย 64 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| พ.ค 64 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| มิ.ย 64 | มีข้อเสนอแนะ งานผู้ป่วยนอก เรื่องแสงสว่างไม่เพียงพอบริเวณจุดวัดความดันและชั่งน้ำหนัก ทำให้มองตัวเลขไม่ชัด | จากตู้รับเรื่องร้องเรียน | | | | | | | | | | 1/OPD | | | | | | | |
| ก.ค 64 | ไม่มีข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ส.ค 64 | ผู้ป่วย Covid-19 ที่รับบริการผู้ป่วยใน ชื่นชมและและประทับใจการให้บริการของบุคลากร | จาก Social | | | | | | | | | 1/IPD | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| วันที่ | รายละเอียดข้อร้องเรียน | ช่องทางข้อร้องเรียน | ประเภทข้อร้องเรียน | | | | | | | | | | | | | รวม | | | รวม (ครั้ง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | พฤติกรรมบริการ | | | สิทธิการรักษา | | | ระบบบริการ | | | ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม | | | อื่นๆ | แนะนำ | คำติ | คำชม | |
| | | | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | แนะนำ | คำติ | คำชม | | | | | |
| ส.ค 64 | ได้รับการชื่นชมจากผู้มารับบริการฉีดวัคซีน Covid-19 ในการจัดและให้บริการการฉีดวัคซีน Covid-19 ของเจ้าหน้าที่ทุกคน | จากสื่อ Social | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |