

หมวดตัวชี้วัด	Customer complaints	
ประเภทตัวชี้วัด	Rate complaints	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาไทย)	อัตราข้อร้องเรียน ≤ 0.5	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)	Rate complaints	
นิยาม คำอธิบาย ความหมายตัวชี้วัด	ข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมของโรงพยาบาลกำแพงเพชร จาก ผู้ใช้บริการและญาติ	
วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด	1.เพื่อรวบรวมข้อร้องเรียนทุกข้อร้องเรียนและส่งต่อผู้เกี่ยวข้องให้มีการรายงานใน ระบบโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาลกำแพงเพชรไม่ออกไปร้องเรียน ภายนอกตามสื่อต่างๆ ที่อาจส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล 2.เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา คุณภาพการบริการในทุกมิติเช่นพฤติกรรมบริการ ของบุคลากร การบริการอื่นๆทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	
สูตรในการคำนวณ	จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามโปรแกรม X 1000 จำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกหรือ จำนวนวันนอนผู้ป่วยในทั้งหมดในช่วงเวลา เดียวกัน	
ข้อมูลที่ต้องการ	ตัวตั้ง	จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามโปรแกรม
	ตัวหาร	จำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกหรือ จำนวนวันนอนผู้ป่วยในทั้งหมดในช่วงเวลา เดียวกัน
รหัสโรค/หัตถการ ที่เกี่ยวข้อง	ตัวตั้ง	-
	ตัวหาร	-
ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	ทุก 3 เดือน (ตัวชี้วัดรายไตรมาส)	
หน่วยวัด	อัตรา	
เป้าหมายของ	≤ 0.5 (ทุก 3 เดือน)	
Benchmark (ระบุที่มา/ปี)*		
เกณฑ์วัดระดับผลการดำเนินงาน *	ประเมินจากที่โรงพยาบาลร่วมบันทึกข้อมูล	
ระดับ 1 (มีค่าเดียว)		
ระดับ 2 (ค่าเป็นช่วง-....)		
ระดับ 3 (ค่าเป็นช่วง-....)		
ระดับ 4 (ค่าเป็นช่วง-....)		
ระดับ 5 (มีค่าเดียว)		
วิธีการแปลผล	ค่ายิ่งน้อย = มีคุณภาพดี	
ที่มา/Reference	สมุดรายงานข้อมูลอุบัติการณ์ โรงพยาบาลกำแพงเพชร พฤศจิกายน 2559, โปรแกรม RISK โรงพยาบาลกำแพงเพชร	
วัน เดือน ปี ที่เริ่มใช้	9 พฤศจิกายน 2559	
หมายเหตุ		
ผู้รับผิดชอบ	นายบัณฑิต ปรุฑมทอง / Tel.095-4795598 หน่วยงาน 2203	