



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๒๙๒

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตุแวซิมซี๊ะ ตุแวกู)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

(นายอิระฟาน หะยีอีดเต)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

รายงานผลสรุปข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ
รอบ 6 เดือน ประจำเดือน ไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ 2565

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	การดูแลรักษา พุติกรรมบริการ (ม.41,AEFI)	ER/IPD	1	ศูนย์ดำรงธรรม	2
2	การดูแลรักษา (ม.41)	LR	1	ร้องเรียนด้วยตนเอง	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	ระยะเวลารอคอยนาน รอแพทย์นาน	คลินิก ARI	1	กล่องรับเรื่อง	18
		องค์กรแพทย์	4	ร้องเรียน	
2	ห้องน้ำ ไม่สะอาด ไม่เพียงพอ	พนักงานทั่วไป	5	กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน	
3	ที่นั่งไม่เพียงพอ ,อากาศร้อน	คลินิก ARI	8	กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน	
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	บริการนำดื่ม	OPD	1	กล่องรับเรื่อง	5
	จุดถ่ายเอกสาร	ห้องบัตร	2	ร้องเรียน	
	อยากให้ ห้องคลอด ให้ข้อมูลแก่ญาติเนื่องจากไม่สามารถเฝ้าได้	LR	2		

ข้อมูล ณ วันที่ 30 มีนาคม 2565

แหล่งที่มา 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คู่ จำนวน 23 เรื่อง

2. ศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 เรื่อง

3. แจ้งด้วยตนเอง จำนวน 1 เรื่อง

ฟาตีเม๊ะ

(นางสาวฟาตีเม๊ะ ดอเลาะหะมะ)

ผู้รวบรวมข้อมูล

ตุแวซิมซีเยะ

(นางสาวตุแวซิมซีเยะ ตุแวกู)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล

อีระฟาน

(นายอีระฟาน หะยี้เเต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ทบทวน 12 กิจกรรม งาน PCF เดือน ตุลาคม 2564 ปีงบประมาณ 2565

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการประเภท : คุณภาพการดูแลรักษา

ว.ด.ป. ที่ทบทวน	สรุปประเด็นคำร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/บัตรสนเท่ห์ / รายละเอียดเหตุการณ์	ประเภท	วิธีแก้ไขผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ	ผู้ร่วมทบทวน
วันที่ 30 ตุลาคม 2564	<p>ประเด็นที่ร้องเรียน: 1.ระบบบริการ 2.พฤติกรรมบริการ</p> <p>รายละเอียด : วันที่ 20 ตุลาคม 2564 หลังรับการฉีดวัคซีนป้องกัน covid 19 ผู้ป่วยมีอาการปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง มารักษาที่ รพ. กรงปินัง ตั้งแต่วันที่ 21-23 ตุลาคม 2564 จำนวน 5 ครั้ง แต่ไม่ได้รับการให้พักรักษาตัวที่ รพ. จนอาการหนักแพทย์จึงให้นอนสังเกตอาการที่ รพ. และญาติไม่พอใจในพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน จึงร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรม</p> <p>สรุปประเด็น จากการวิเคราะห์ข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. ระบบบริการด้านการรักษา <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยมารับบริการเกิน 2 ครั้งแต่ไม่ได้ให้นอนสังเกตอาการ - ผู้ป่วยที่ได้รับการฉีดวัคซีน ไม่มีการสื่อสารข้อมูลเพื่อเฝ้าระวังสังเกตอาการและการติดตามที่ชัดเจน - พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม 	I	<p>กิจกรรมที่เกิดขึ้น</p> <p>มาตรการระยะสั้น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ส่งทีม โกล่เกลี่ยเจรจา หาข้อตกลงร่วมกัน 2.เยี่ยมญาติผู้ป่วย โดยการลงไปให้กำลังใจ และค่าช่วยเหลืองานศพ 3.นัดผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลและทบทวนร่วมกัน <p>มาตรการระยะยาว</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ปรับปรุงระบบการ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการรายงานแพทย์ - แนวทางการรับผู้ป่วยนอนพักรักษาตัวกรณีที่มาตรวจเกิน 2 ครั้ง - แนวทางการเฝ้าระวังผู้ป่วยที่ได้รับวัคซีน <p>ป้องกันโรค covid 19</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการดำเนินการตามมาตรการ <p>เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 นพ.ธีระพาน หะยี่อีแต ผอ. รพ. 2.น.ส.ตูแวซ่มซียะตูแวกู ประธาน PCF 3.น.ส.ซูไมยะบือราเอ็ง เลขา PCT 4.น.ส.ฟาตีเม๊ะ ดอเลาะหะมะ เลขา PCF 5.นางสาวแม่นวาส สะตือบา รองหัวหน้าตึก IPD 6.แพทย์หญิงชลิตา วิจิตพงค์ แพทย์เจ้าของไข้ 7.นางสาวอามาณีย์ ดือราแม เกสัชกร <p>คณะกรรมการ AEFI</p> <p>.....</p> <p>(นายธีระพาน หะยี่อีแต)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง</p>

