



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๘๙๔

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตุแวซิมซี๊ะ ตุแวกู)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

(นายอิระฟาน หะยีอีดเต)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

**รายงานผลสรุปข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ
รอบ 12 เดือน ประจำเดือน (1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565)**

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	พฤติกรรมบริการ (ระดับ 3)	พยาบาล Refer	1	จดหมาย	4
2	การอำนวยความสะดวกเรื่องผ้าปูเตียง (ระดับ 3)	IPD	1	จดหมาย	
3	พฤติกรรมบริการของแพทย์ในการรักษาผู้ป่วย (ระดับ 2)	องค์กรแพทย์	1	คำบอกเล่า	
4	พฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องคลอดในการให้คำแนะนำมารดาเจ็บครรภ์เดือน (ระดับ 2)		1	คำบอกเล่า	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	จนท.ห้องยามาทำงานช้า ทำให้ต้องรอนาน	ห้องยา	1	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	5
2	ห้องน้ำไม่สะอาด ไม่เพียงพอ	พนักงานทั่วไป	3	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
3	จนท.ห้องบัตรไม่สวมแมส แต่บังคับให้ผู้รับบริการใส่แมส	ห้องบัตร	1	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	อยากให้ห้องคลอดสามารถเผื่อได้	LR	2	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	2

ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2565

แหล่งที่มา 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คู่ จำนวน 7 เรื่อง

2. จดหมาย จำนวน 2 เรื่อง

3. คำบอกเล่าจากญาติ จำนวน 2 เรื่อง

.....ฮานีชะ.....

(นางสาวฮานีชะ สมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล

.....ตุแฉั่มซียะ.....

(นางสาวตุแฉั่มซียะ ตุแวกู)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล

.....อีระฟาน.....

(นายอีระฟาน ทะยี้เอ็ด)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

มาตรการการดำเนินการและปรับปรุงจากข้อร้องเรียน

ลำดับที่	เรื่อง	มาตรการระดับหน่วยงาน	มาตรการระดับโรงพยาบาล
๑	การไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก(การเปลี่ยนผ้าปูเตียงและเสื้อผ้าผู้ป่วยที่พักรักษาตัวโรงพยาบาลกรงปินัง)	<p>๑.การเปลี่ยนผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าห่ม</p> <p>ผู้ป่วยรายใหม่ จะได้รับการเตรียมที่นอนทุกราย ประกอบด้วย เสื้อผ้า ๑ ชุด ผ้าปูเตียง ปลอกหมอนและผ้าห่ม</p> <p>ผู้ป่วยรายเก่า เปลี่ยนผ้าปูเตียงทุก ๓ วัน โดยทำการเปลี่ยนเวลาเช้าของวันจันทร์ พุธ เสาร์ โดยผู้ช่วยเหลือคนไข้จะแจกผ้าปูเตียงและปลอกหมอนตามวันที่กำหนด</p> <p>กรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ จะช่วยเหลือญาติในการเปลี่ยนผ้าปูเตียง ผ้าห่ม : จะมีการเปลี่ยนทุก ๕ วัน ของการนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วย สามารถเปลี่ยนได้ทันทีหากมีการเปลี่ยนสิ่งคัดหลัง</p> <p>เสื้อผ้า : ผู้ป่วยจะได้รับการเปลี่ยนเสื้อผ้าทุกๆ เช้าของทุกวัน โดยสามารถมาหยิบที่จุดให้บริการเสื้อผ้าหน้าหอผู้ป่วย หรือหากมีการเปื้อนสิ่งคัดหลังสามารถเปลี่ยนได้ทันที</p> <p>๒.ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลทุกราย จะได้รับการปฐมนิเทศแนวทางปฏิบัติการเปลี่ยนเสื้อผ้า และผ้าปูเตียง โดยผู้ช่วยเหลือคนไข้ทุกราย</p> <p>๓.จัดระบบการตรวจดูความเรียบร้อย และความสะอาดของที่นอนผู้ป่วยโดยหัวหน้างานทุกวันและหัวหน้าเวรทุกเวร</p>	<p>การบริหารจัดการระบบซักฟอก</p> <p>๑.สำรวจแผนความต้องการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อจัดซื้อให้เพียงพอ</p> <p>๒.กำหนดนโยบายการเบิกผ้าแต่ละหน่วยงานให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ป่วยโดยกำหนดมาตรการ ดังนี้</p> <p>๒.๑หน่วยงานส่งยอดผู้ป่วยแต่ละวันให้กับหน่วยงานซักฟอกเพื่อเตรียมผ้าให้หน่วยงาน</p> <p>๒.๒จัดระบบผ้าสำรองแต่ละหน่วยงาน อย่างน้อย ๑๐ ชุดเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน</p>

