



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๓๔๙

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตุแวซิมซียะ ตุแวกู)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

(นายอิระฟาน หะยีอีดเต)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

รายงานผลสรุปข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ
รอบ 12 เดือน ประจำเดือน ไตรมาสที่ 3 และ 4 ปีงบประมาณ 2566

| ลำดับที่ | ข้อร้องเรียน | หน่วยงาน | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง | รวม |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------|-----|
| 1 | ม.41,AEFI การเก็บค่าบริการนอกเวลา 50 บาท ขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วยคลอด C/S พฤติกรรมบริการคนขับรถ รพ. ไม่สุภาพ | IPD งานประกัน LR ยานยนต์ | 1 1 1 1 | สสจ. งานประกัน บุคลากรใน รพ. ผู้อำนวยการ | 4 |
| ลำดับที่ | บัตรสนเท่ห์ | หน่วยงาน | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง | รวม |
| 1 | พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ | ER เอ็กซเรย์ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ OPD | 2 1 1 | Face book กล่องรับเรื่องร้องเรียน | 10 |
| 2 | เสื้อผ้าไม่เพียงพอ | IPD | 1 | กล่องรับเรื่องร้องเรียน | |
| 3 | ห้องน้ำผู้ป่วยไม่สะอาด | IPD | 1 | Face book | |
| 4 | แออัด อากาศร้อน | IPD | 1 | กล่องรับเรื่องร้องเรียน | |
| 5 | รอแพทย์นาน | องค์กรแพทย์ | 2 | กล่องรับเรื่องร้องเรียน | |
| 6 | เจ้าหน้าที่ลัดคิวผู้ป่วย | OPD | 1 | กล่องรับเรื่องร้องเรียน | |
| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ | หน่วยงาน | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง | รวม |
| 1 | อยากให้ห้องคลอดสามารถเผื่อได้ | LR | 1 | กล่องรับเรื่องร้องเรียน | 1 |

ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2566

แหล่งที่มา 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คู่ จำนวน 9 เรื่อง

2. สสจ. จำนวน 1 เรื่อง

3. Face book จำนวน 2 เรื่อง


4. บุคลากรใน รพ. จำนวน 1 เรื่อง

5. ผู้อำนวยการ จำนวน 1 เรื่อง

.....ฮานีชะ.....

(น.ส.ฮานีชะ สมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล


.....

(น.ส.ตูแวงชัยยะ ตูแวง)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล


.....

(นายอิระฟาน หะยี่อีแต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรังปิ้ง

ทบทวน ๑๒ กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งานยานยนต์
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

กิจกรรมที่ ๒. การทบทวนความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

วิธีการ ๑. พฤติกรรมบริการ ๒. ระบบบริการ ๓. คุณภาพการดูแลรักษา ๔. สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย ๕. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม ๖. การสื่อสาร

| ว.ด.ป. | สรุปประเด็นคำร้องเรียน / ข้อคิดเห็น | ประเภท | วิธีแก้ไข / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ | ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒ พ.ค. ๒๕๖๖ | เวลา ๐๗.๓๕ น. พนักงานขับรถ นายออตติน เลาะยะผา ได้ออกรถจากโรงพยาบาล เพื่อไปรับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา ขับรถด้วยความเร็ว ๘๐ กม./ชม. ซึ่งระหว่างทาง ทางเลี้ยวเข้ามาลูบทางกอกหน้าโรงเรียนตาร์เบีย ณ เวลา ๐๗.๕๐ น. พนักงานขับรถได้แซงรถ Triton สีขาว ทำให้คู่อริเกิดไม่พอใจ และได้ขับจี้ตามรถของโรงพยาบาลจนถึงสี่แยกไฟแดง คู่อริได้ลงจากรถเคาะประตูรถพยาบาล และถามทำไมถึงขับรถลักษณะนี้ จะรีบไปไหน ทางพนักงานขับรถเบี่ยงต้นได้ขอโทษคู่อริ ณ จุดเกิดเหตุยังมีบุคคลที่สามเข้ามาห้ามเพื่อไม่ให้เรื่องบานปลาย | ๑ | ๑. เรียกตักเตือน ๒. ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๐ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๕ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๘ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๑ และ (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๕ ๓. ขับขี่รถถนนทางหลวงระหว่างจังหวัด ใช้ความเร็วไม่เกิน ๑๑๐ กม./ชม. รถ Ambulance ๙๐ กม./ชม. ๔. ขับขี่ในเขต นอกเขตเทศบาล ใช้ความเร็วไม่เกิน ๘๐ และ ๙๐ กม./ชม. ตามลำดับ ๕. ขับขี่ชิดซ้ายตลอดเส้นทาง ยกเว้นต้องการแซง ๖. ขับรถด้วยมารยาทที่ดี และมีน้ำใจให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้โดยสารทุกคน ๗. ไม่ใช้โทรศัพท์มือถือในขณะที่ให้บริการ | ๑. หัวหน้างานยานยนต์มีการประชุมประจำเดือน และมีการทบทวนเหตุการณ์สำคัญ เพื่อให้พนักงานขับรถยนต์ทุกคนตระหนักถึงระเบียบและแนวทางต่างๆ เกี่ยวกับการใช้รถยนต์ |

ผู้ทบทวน ๑. นางสาวนุริยะห์ สือมู ๒. นายอิบราฮีม ดือระซอ ๓. นายออตติน เลาะยะผา