



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยถ ๐๐๓๓.๓๐๔/๔๓๙

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของ
ผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ
หน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้น
ผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุมัติประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ และบอร์ด
ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลกรงปินัง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวตุแวมชัยยะ ตุแวกู)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต


(นายอีระฟาน หะยี้ด)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

**สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗**

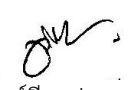
| ลำดับ ที่ | ข้อร้องเรียน | หน่วยงาน | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง | รวม |
|--------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|-----|
| ๑ | พฤติกรรมบริการ (ระดับ ๓) | พยาบาล พนักงานเปล ศูนย์สิทธิ์ | ๒ ๑ ๑ | จดหมาย ด้วยตนเอง กล่องรับเรื่องร้องเรียน | ๑๑ |
| ๒ | การอำนวยความสะดวกการจัดเตียง และอาคารละหมาด | IPD | ๑ ๑ | จดหมาย ด้วยตนเอง | |
| ๓ | กระบวนการดูแลผู้ป่วย - มาตรฐานเวรป่วยกับเวรตึก แต่ให้มาพบแพทย์ เวรเช้าวันถัดไป -จนท. ไม่แจ้งเวลาผลเลือด -คลอดติดไหล่ | ER ห้อง LAB ห้องคลอด | ๒ ๑ ๑ | ด้วยตนเอง กล่องรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตัวเอง | |
| ๔ | ระยะเวลาารอคอย | องค์กรแพทย์ | ๑ | จดหมาย | |

ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2567

| | | |
|------------|--------------------------------------|----------------|
| แหล่งที่มา | 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 ผู้ | จำนวน 3 เรื่อง |
| | 2. จดหมาย | จำนวน 3 เรื่อง |
| | 3. ด้วยตนเอง | จำนวน 5 เรื่อง |



(นางสาวฮานีชะ สะมะแอ)
ผู้รวบรวมข้อมูล


(นางสาวตุแวซิมซียะ ตุแวกู)
ผู้ตรวจสอบข้อมูล


(นายแพทย์อิระฟาน หะยี้ฮัต)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรังปิ้ง


ทบทวน 12 กิจกรรม งาน.....PCF เดือน กุมภาพันธ์ ปีงบประมาณ 2567

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการประเภท : คุณภาพการดูแลรักษา


| วคป. ที่ทบทวน | สรุปประเด็นคำร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/บัตรสนเท่ห์ / รายละเอียดเหตุการณ์ | ประเภท | วิธีแก้ไขผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ | ผู้ร่วมทบทวน |
|----------------------------|--|--------|---|---|
| วันที่ ทบทวน 31/1/67 | <p>ประเด็นที่ร้องเรียน: 1.มาตรฐานการบริการคลอด รายละเอียด : วันที่ 19/12/66 ผู้ป่วยมาคลอดที่ รพ. พยาบาลประเมินว่าท้องโตไม่สามารถคลอดเองได้ คัดคะเน นน. 4000 กรัม จึงรายงานแพทย์ แพทย์มาตรวจ พิจารณาว่าคลอดได้ consult สูติแพทย์ รพ ยะลา ให้คลอดเองได้ ขณะคลอดเด็กดิ้นโหด ทำให้เกิดภาวะ brachial plexus injury นน แรกเกิด 4050</p> <p>สรุปประเด็น จากการวิเคราะห์ข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none"> ระบบบริการด้านการรักษา <ul style="list-style-type: none"> - การคัดคะเน นน เด็กในครรภ์ - การตามแพทย์ในการช่วยทำคลอด | I | <p>กิจกรรมที่เกิดขึ้น</p> <p>มาตรการระยะสั้น</p> <ol style="list-style-type: none"> ส่งทีม ไกล่เกลี่ยเจรจา หาข้อตกลงร่วมกัน เยี่ยมญาติผู้ป่วย โดยการลงไปให้กำลังใจ และดำเนินการยื่น ม 41 นัดผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลและทบทวนร่วมกัน <p>มาตรการระยะยาว</p> <ol style="list-style-type: none"> ปรับปรุงระบบการ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการรายงานแพทย์ second call - แนวทางการ คัดคะเน นน. ตัวทารกในครรภ์ | <p>ผู้ร่วมทบทวน</p> <ol style="list-style-type: none"> นพ.อรรถพันธ์ ทะยี่อแต ผอ. รพ. น.ส.ตุแวซิมซียะตุแวกู ประธาน PCF นางซอลีสะ จางงา หัวหน้าท LR น.ส.ฟาตีเมาะ ดอเลาะหะมะ พยาบาลห้องคลอด นางสาวอาซียะ วายีกอ พยาบาลห้องคลอด นางสาวแมนวาส สะดีอบา ฌส.ประธาน PCT นายแพทย์รุสกี เจแอะ แพทย์เจ้าของไข้ นางสาวอามาณี ดือราแม ประธาน RM <p style="text-align: center;">  (นายอรรถพันธ์ ทะยี่อแต) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง </p> |

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ประเภท 1. พฤติกรรมบริการ 2. ระบบบริการ 3. คุณภาพการดูแลรักษา 4. สิ่งแวดล้อม / ความปลอดภัย 5. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม 6. การสื่อสาร

| วคป. | สรุปประเด็นคำร้องเรียน/เหตุการณ์ | ประเภท | วิธีแก้ไข | ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ |
|----------|--|--------|---|--|
| 12/12/66 | <p>รายละเอียดเหตุการณ์</p> <p>เด็กชายอายุ 10 ปี มาเยี่ยมครูที่นอนพักรักษาตัว รพ.กรงปินัง และได้แวะละหมาดที่ศาลาละหมาด หลังจากละหมาด ขณะเดินออกจากห้อง ถูกประตูดัดใส่เท้าทำให้เป็นแผล หลังจากนั้น ญาติพาไปตรวจที่ห้องฉุกเฉิน แพทย์ได้ตรวจรักษาพบว่าเอ็นข้อเท้าฉีกขาด จึงส่งต่อไปรพ.ยะลา ได้รับการผ่าตัดซ่อมแซมเอ็นข้อเท้า ใส่เฝือกอ่อน พักรักษาตัวที่ รพ. ยะลา และให้กลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน และนัดติดตามอาการต่อเนื่อง ช่วงที่พักรักษาตัวที่บ้าน ไม่มีเจ้าหน้าที่ รพ. ลงไปเยี่ยมเลย ญาติรู้สึกว่าเป็นธรรม จึงไปแจ้งความที่สถานีตำรวจและได้รับคำแนะนำว่าให้ร้องศูนย์ดำรงธรรม ในขณะนั้น มีเจ้าหน้าที่ รพ. อยู่ที่ โรงพัก จึงทราบเรื่องและแจ้งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ รพ.</p> <p>สรุปประเด็นคำร้องเรียน</p> <p>1.ญาติมีความรู้สึกว่าการรพ.ไม่ได้ดำเนินการรับผิดชอบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากว่าการได้รับบาดเจ็บในครั้งนี้เกิดขึ้นใน รพ.</p> | 4 | <p>มาตรการบรรเทาความเสียหาย</p> <p>1.ทีมใกล้เคียงดำเนินการเยี่ยมผู้ป่วยทันทีหลังทราบข่าว</p> <p>2.จัดรถรับส่งให้กับผู้ป่วยในวันที่ต้องเดินทาง ไปติดตามอาการนัดที่ รพ.ยะลา เพื่ออำนวยความสะดวก</p> <p>3.ติดตามเยี่ยมอาการจนกว่าผู้ป่วยจะหายดี</p> <p>มาตรการป้องกัน</p> <p>1.เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ดำเนินการถอดประตูที่ศาลาละหมาดออกและเปลี่ยนเป็นประตูบาน slid แทน</p> <p>2.ทีม ENV สํารวจ พื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาลที่ใช้ประตูลักษณะเดียวกับศาลาละหมาด เพื่อสํารวจว่ามีการชำรุดหรือไม่</p> <p>3. กำหนดให้แต่ละจุดบริการ มีการรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง ในกรณีที่มีผู้รับบริการเกิดอุบัติเหตุขึ้นในรพ.</p> <p>4. จัดทีม ENV ROUND ทุกวันพุธ เพื่อหาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมใน รพ.</p> | <p>ผลลัพธ์การแก้ไข</p> <p>1.ไม่พบอุบัติเหตุร้ายแรงด้านความปลอดภัย และการเกิดอุบัติเหตุจากสิ่งแวดล้อมใน รพ.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>รายชื่อผู้เข้าร่วมทบทวน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.นายแพทย์ธีระพาน หะยี่อแต ผอ. รพ. 2.นางนุรียะ สือมุ หัวหน้างานบริหาร 3.น.ส.ตูแวซิมซียะ ตูแวกู ปราณ PCF 4.นายนูรูดีง วาอาयीตา หัวหน้าพยาบาล 5.นายมุมิน ตือราแม คณะกรรมการENV 6.นายบุลยามิน แวมามู คณะกรรมการENV 7.นายอาลี ดอเลาะ หัวหน้างาน ER 8.นางอามานีเย ตือราแม ประธาน RM 9.นางสาวนูรีมะห์ มะโระ คณะกรรมการ PCF </div> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"></p> |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|---|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน : ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ โรงพยาบาลกรงปินัง กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) -บันทึกข้อความ และรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวตุแวซิมซีเยะ ตูแวกู) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗ | ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอึ้งพาน หะยี้แต) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗ |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายนิษารี เจ๊ะละ) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗ | |