

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ  
รอบ 12 เดือน ประจำเดือน ไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2567


ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่	สุขภาพจิตและยาเสพติด	1	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	1
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	รอตรวจนาน	OPD	1	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	8
2	รอเจาะเลือดนาน	Lab	1	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
3	รอแพทย์นาน	องค์กรแพทย์	4	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
4	การโทรจองคิวตรวจแผนไทย คิวไม่ว่าง แต่พอไปดูไม่มีคนไข้ตรวจ	แพทย์แผนไทย	2	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	เพิ่มที่นั่งรอ	OPD	2	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	4
2	เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์	องค์กรแพทย์	2	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	

ข้อมูล ณ วันที่ 12 กันยายน 2567

แหล่งที่มา 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คู่ จำนวน 12 เรื่อง  
2. สสจ. จำนวน 0 เรื่อง  
3. งานประกัน รพ. จำนวน 0 เรื่อง  
4. FACE BOOK จำนวน 0 เรื่อง  
5. บุคลากรใน รพ. จำนวน 1 เรื่อง  
6. ผู้อำนวยการ จำนวน 0 เรื่อง

ฮานีชะ  
(นางสาวฮานีชะ สมะแอ)  
ผู้รวบรวมข้อมูล

  
(นางสาวตุเวทชัมชียะ ตุเวกฎ)  
ผู้ตรวจสอบข้อมูล

  
(นายอิระพาน หะยี้เอ้เต)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ทบทวน 12 กิจกรรม /หอผู้ป่วย/งาน....PCF....ประจำปีงบประมาณ 2567

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

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

ว.ด.ป. ทบทวน	สรุปประเด็นคำร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/บัตรสนเท่ห์	ประเภท	วิธีแก้ไข	ผลการแก้ไข
3/7/67	<p><b>รายละเอียดเหตุการณ์</b></p> <p>วันที่ 3/7/67 ผู้ป่วยมารับบริการที่แผนก จิตเวชและยาเสพติด เมื่อผู้ป่วยไปถึง ประตูหน้าห้องปิด ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่อยู่ข้างใน จึงนั่งรอหน้าห้อง หลังจากนั้นพยาบาลห้องจิตเวชทำแผล เดินมาเห็น จึงสอบถามผู้ป่วยว่ามาทำอะไร ผู้ป่วยจึงตอบกลับไปว่าพาลูกมาตรวจพัฒนาการที่ห้องเบอร์ 11 พยาบาลจึงเปิดประตูห้องเบอร์ 11 พบว่า มีเจ้าหน้าที่อยู่ด้านในและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ทราบว่าผู้ป่วยรอพบหน้าห้อง และแนะนำว่า ให้เปิดประตูไว้ หลังจากนั้น ผู้ป่วยได้เข้าไปพบเจ้าหน้าที่ห้องจิตเวชและยาเสพติด โดยผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าเมื่อเข้าไป ตนถูกเจ้าหน้าที่ตำหนิ เนื่องจากตนไปบอกให้พยาบาลเรื่องรอตรวจและไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งผู้ป่วยให้ให้ข้อมูลว่าตนไม่ได้ไปฟ้อง แต่พยาบาลได้สอบถามตนจึงตอบกลับไปว่าพาลูกมาตรวจพัฒนาการ และเจ้าหน้าที่ได้ตำหนิตน ว่าคราวหลังให้เปิดประตูก่อน ไม่ใช่ไปบอกพยาบาลคนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ตนรู้สึกเสียใจที่ถูกตำหนิ เนื่องจากตนไม่ได้ทำอะไรผิด และมาพอใจกับพฤติกรรมของพยาบาลที่ว่ากล่าวตน จึงเขียนใบร้องเรียน</p> <p><b>ประเด็นการร้องเรียน</b></p> <p>1. ประเด็นพฤติกรรมบริการ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจิตเวชและยาเสพติด</p>	4	<p><b>พฤติกรรมบริการ</b></p> <p><u>ระยะสั้น</u></p> <p>เรียกบุคลากรที่ถูกร้องเรียน มาตักเตือน โดยคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการจริยธรรมของโรงพยาบาล</p> <p><u>ระยะยาว</u></p> <p>-จัดทำแผนพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ โดยทีม HRD-ปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนในบุคลากรที่ถูกร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ที่สอบสวนแล้วว่ามีความผิดจริงดังที่ถูกร้องเรียน</p>	<p><b>บุคลากรที่ถูกร้องเรียน</b></p> <p>-ได้รับการตักเตือน</p> <p><b>ผู้ร้องเรียน</b></p> <p>-มีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการ</p>

รายชื่อผู้เข้าร่วมทบทวน

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	หมายเหตุ
1	นายแพทย์ธีระพาน หะยิไธเต	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง	
2	นางสาวมารีแย สะอะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้ากลุ่มงานปฐมภูมิและองค์รวม	
3	นางสาวตุแวซ่มซียะตุ แวกู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าทีมรับเรื่องร้องเรียนและเลขาทีมเจรจาไกล่เกลี่ย	
4	นายนุรุติง วาอายุตา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าพยาบาลและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย	
5	นางสาวซอพิยะ ปือซา	พยาบาลวิชาชีพ	พยาบาลวิชาชีพ	
6	นางสารีปะ หะยิมอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้างานจิตเวชและยาเสพติด	