

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ  
ประจำเดือน ไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<b>ระบบบริการ :</b>				
1	1. การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR	ANC	1	จดหมาย	4
2	2. ระบบ Telemedicine	OPD	1	Social	
	<b>พฤติกรรมบริการ :</b>				
3	1. การใส่ใจผู้รับบริการ	ER	1	โทรศัพท์	4
4	2. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ(หน้าประตู IPD)	บริหาร	1	Social	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<b>สิ่งแวดล้อม/อำนวยความสะดวก :</b>				
1	1. เก้าอี้ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	ทันตกรรม	1	QR code	1
2	2. ห้องพิเศษ (IPD) อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้และเสียงตามสายดังเกินไป	IPD	1	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	1

ข้อมูลปัจจุบัน ณ วันที่ 20 มีนาคม 2569

แหล่งที่มา

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| 1. จดหมาย                | จำนวน 1 เรื่อง |
| 2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน | จำนวน 1 เรื่อง |
| 3. QR code               | จำนวน 1 เรื่อง |
| 4. โทรศัพท์              | จำนวน 1 เรื่อง |
| 5. Social media          | จำนวน 2 เรื่อง |

ธานีชะ  
(นางสาวธานีชะ สมะแอ)  
ผู้รวบรวมข้อมูล

  
(นางสาวตุแวงซัมซียะ ตุแวก)  
ผู้ตรวจสอบข้อมูล

รายงานการดำเนินการตามมาตรการ/วิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น  
ประจำไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ลำดับ ที่	มาตรการ/วิธีการ	ผลการดำเนินการ	รายละเอียดและเอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1	มีการปรับปรุง กระบวนการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	1. การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR 2. ระบบ Telemedicine	ANC OPD
2	การสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการ ผู้รับบริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	แบบสรุปรายงานความพึงพอใจ IP OV Voice ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2569	PCF
3	การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ภาพกิจกรรม one page ของ รพ.	IM
4	การจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	พฤติกรรมบริการ	อุบัติเหตุฉุกเฉิน บริหาร

**มาตรการที่ 1** ให้หน่วยงานและผู้รับผิดชอบ รายงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง พร้อมหลักฐาน

**มาตรการที่ 2 , 4** ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำไตรมาส

**มาตรการที่ 3** นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอกโรงพยาบาล และสรุปรายงานประจำเดือน



(นางสาวตู่แวชัมชียะ ตู่แวกู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับบริการ



(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรังปि่่ง (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรังปิ่่ง

บททวน 12 กิจกรรม /หอผู้ป่วย/งาน.....PCF.....จบประมาณ 2569 วันที่บททวน .....19.../.....12...../...68.....

บททวนโดย น.ส.ชานีชะ สะมะแอ

กิจกรรมที่ 2. การบททวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

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

วคป.	สรุปประเด็นคำร้องเรียน/เหตุการณ์	ประเภท	วิธีแก้ไข	ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ
17/12/68	<p><b>รายละเอียดเหตุการณ์</b></p> <p>ผู้ป่วย HN 4134 มา Telemed ตามนัด เวลา 13.14 น.</p> <p>-วันที่ 9/12/68 เวลา 04.49 น. ผู้ป่วยมารพ.ด้วยอาการปวดขาตั้งแต่ต้นขาแล้วลงมาถึงที่น่องซ้าย ปวดมากเวลาเดิน พบแพทย์ฯ</p> <p>P: refer opd case Sx และนัดมารับใบส่งตัวเวรเช้า</p> <p>-วันที่ 9/12/68 เวลา 09.10 น. ผู้ป่วยมาตามนัดเพื่อรับใบส่งตัว พบแพทย์ฯ นัดเข้ารับระบบ Telemedicine</p> <p>-วันที่ 17/12/68 เวลา 13.14 น. ผู้ป่วยมาตามนัด เพื่อ Telemed และได้วันนัดพ.ย.ละ เป็นที่ 3/3/69 ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจ ที่ไม่ได้ส่งตัวไปทันที ผู้ป่วยและญาติได้มีการโพสต์ข้อความเสียหายในโซเชียล</p>	5	<p><b>มาตรการบรรเทาความเสียหาย</b></p> <p>- แจ้งให้ญาติรับทราบถึงแนวทาง การ Telemed กับ รพ.ยะลา</p> <p><b>มาตรการป้องกัน</b></p> <p>พัฒนาระบบการให้ข้อมูล ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.แนวทางการ Telemedicine รพ.กรงปินัง</li> <li>2.กำหนดให้ผู้ป่วยที่มา Telemed เข้าห้องตรวจเพื่อรับทราบแผนการรักษาจากแพทย์ทุกราย</li> <li>2.แนวทางการออกบัตรนัดเข้ารับระบบ Telemed โดยมีรายละเอียดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>-พยาบาลได้ 3 นัดเข้ารับระบบ และออกบัตรให้ผู้ป่วย (ตามวัน เวลาที่แพทย์ระบุ)</li> <li>-ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการ Telemed</li> <li>-ให้เอกสารบัตรนัดและใบคำแนะนำ</li> </ul> </li> <li>3. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามข้อสงสัย</li> </ol>	<p><b>ผลลัพธ์การแก้ไข</b></p> <p>-ติดตามการเกิดเหตุการณ์ซ้ำในเดือน ม.ค. 69</p>