สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ผ่านตู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 63 – มีนาคม 64)

หน่วยงาน	ด้านพฤติกรรมบริการ	ด้านระบบบริการ	ด้านอาคารสถานที่ / อุปกรณ์	รวม
ชันสูตร		2		**2**
ทันตกรรม				
ผู้ป่วยนอก				
ผู้ป่วยใน			1	**1**
ER/ นอกเวลา				
ห้องคลอด				
เภสัชกรรม				
แพทย์				
ศูนย์ประกันสุขภาพและงานบัตร				
งานเวชปฏิบัติฯ				
คลินิกHT DM หอบหืด				
กายภาพ				
แม่บ้านทำความสะอาด				
ทั่วไป				
รวม				

สรุปการชมเชยของผู้รับบริการผ่านตู้รับความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 63 – กันยายน 64)

หน่วยงาน	ชมเชยระบบบริการทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	รวม
ผู้ป่วยใน			
ER/ นอกเวลา			
เภสัช			
งานเวชปฏิบัติฯ		1	1
คลินิกเบาหวาน ความดัน			
กายภาพ			
ทันตกรรม		1	1
ทั่วไป	1		1
รวม	**1**	**2**	**3**

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตค. ๖๓-มีค.๖๔)

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	
ไม่มี	

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
๑. แผนกชันสูตร -รอเจาะเลือดนาน	- ในเดือนตค-ธค. ช่วงตรวจ check up คลินิกNCD ห้อง lab เปิดบริการเจาะเลือดตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐น. มีเจ้าหน้าที่เจาะเลือด ๑ คน ช่วยรับlab และเตรียม specimen ๑ คน เพื่อรองรับปริมาณคนไข้ที่มาเจาะเลือดตรงนัดหรือเจาะเลือดล่วงหน้าที่มีการ key labไว้แล้ว กรณีคนไข้ผิดนัด/OPD รอเรียกถ้า check ประวัติตามระบบ จากการตรวจสอบ case ที่ผู้ป่วยร้องเรียนพบว่า ไม่มีการ key lab ล่วงหน้า โดยจนท.คลินิก key lab ในวันที่ ๒๓/๑๑/๖๓ เวลา ๐๙.๑๙น. จนท.lab รับ lab เวลา ๐๙.๔๑ น. และออกผล lab เวลา ๑๑.๕๕ น. ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานตามระบบและทุกๆ ๓๐ นาที จนท.เจาะเลือดจะสอบถามคนไข้และประกาศแจ้งว่ามีผู้ป่วยรายใดมีอาการหน้ามืดจะเป็นลมหรือไม่ ให้แจ้งจนท.ทันที เพื่อจนท.ได้เข้าไปช่วยเหลือหรือส่งต่อห้อง ER
- รอเจาะเลือดนาน	- แจ้งจุดรับสิ่งส่งตรวจ กรณีรับ lab ตามลำดับคิวค่ะ ถ้ามีเจาะเส้นเลือดดำให้ทำการเจาะเลือดตามลำดับคิวก่อน หลัง ยกเว้น พระภิกษุ ผู้สูงอายุเจาะให้ก่อน กรณีเป็น DTX อย่างเดียวให้ลัดคิวเจาะให้เลย เพราะใช้เวลาไม่นาน โดยในเดือนตค-ธค.จนท.ห้อง lab ขึ้นเวรเจาะเลือดตั้งแต่ ๐๗.๐๐ น. จำนวน ๒ คน โดยเจาะเลือด ๑ คน และตรวจ lab ออกผล ๑ คน เนื่องจากพื้นที่ห้องเจาะเลือดมีขนาดจำกัด ทำให้ไม่สะดวกเปิดเจาะเลือดพร้อมกันได้ ๒ โต๊ะและช่วงนี้เป็นช่วงตรวจ check up HT/DM ทำให้คนไข้มีจำนวนมาก การบริการจึงเกิดความล่าช้า ถึงแม้ว่าจะปรับเวลาให้เจาะเลือดเร็วขึ้น

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์	
๑.แผนกผู้ป่วยใน / ฝ่ายบริหาร -ห้องน้ำผู้ป่วยในไม่สะอาด สกปรกมากไม่ล้าง ไม่ขัด แม่บ้านมาทุกวันแต่ไม่ทำ ทำอะไรครึ่งๆ กลางๆ เหม็นมาก	๑. ฝ่ายบริหารได้แจ้งบริษัทในเรื่องของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยทำหนังสือนำส่งและแนบข้อร้องเรียนให้บริษัท BJ service ทราบ ทางบริษัทตอบกลับมาโดยได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยเข้ามาตรวจสอบการทำความสะอาดของแม่บ้าน เดือนละ ๑-๒ ครั้ง