

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ผ่านผู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566)

หน่วยงาน	ด้านพฤติกรรมบริการ	ด้านระบบบริการ	ด้านอาคารสถานที่ / อุปกรณ์	รวม
ทันตกรรม				
ผู้ป่วยนอก			2	2
ผู้ป่วยใน				
ER/ นอกเวลา		2		2
ห้องคลอด				
เภสัชกรรม				
แพทย์				
งานตรวจสอบคุณภาพบริการต่างดาว				
งานเวชปฏิบัติ				
คลินิกHT DM หอบหืด			1	1
กายภาพ				
แพทย์แผนไทย				
ร้านขายอาหาร	1			1
รวม	1	2	3	6

สรุปการชมเชยของผู้รับบริการผ่านผู้รับความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 - มีนาคม 2566)

หน่วยงาน	ชมเชยระบบบริการทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	รวม
ผู้ป่วยใน			
ER/ นอกเวลา		1	1
OPD		1	1
งานสุขภาพจิตและยาเสพติด		1	1
ตึก IMC	2	1	3
รวม	2	4	6

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตค.๖๕-ก.ย.๖๖)

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p><u>ด้านพฤติกรรมการ</u></p> <p>ร้านค้าของรพ. (๑๐ มค.๖๖)</p> <p>ขอให้รพ.ช่วยตรวจสอบนิสัยของ แม่ค้าร้านขายของข้างรพ.ด้วยค่ะ</p>	<p><u>การดำเนินการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none">- นักโภชนาการผู้รับผิดชอบร้านค้าของรพ. ตรวจสอบพบว่าเป็นผู้มาช่วยงานเป็น parttime แต่ไม่ได้มาแล้ว- ส่วนเรื่องความสะดวกและสุขาภิบาลอาหารได้แนะนำเบื้องต้นและประสานให้ งานสุขาภิบาลของรพ. เข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขต่อไป

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
<p>งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (๑ กพ.๒๕๖๖)</p> <p>รายละเอียดข้อทบทวน : ผู้ป่วยมีไข้ ๒ วัน ตรวจโควิด-๑๙ เองผลปกติ แต่ไอเจ็บคอ มาก มารพ.พยาบาลให้รอตรวจโควิด๑๙ นั่งรอ ๓๐ นาที จนท.มาแจ้งว่าตรวจ โควิด-๑๙ ตอนเย็นไม่ได้ต้องเป็นตอนเช้า ให้กลับบ้านไปซื้อยากินเองก่อน ทั้งที่มา อยากรนอนรพ.</p>	<p>นำเข้าทบทวนให้จนท.ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (IC / ER / พยาบาล ARI)</p> <p>- IC แจ้งว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ระบบการตรวจโควิด-๑๙ ตรวจตลอดเวลา ๒. การแจ้งข้อมูลผู้มารับบริการควรมากกว่านี้ ๓. ควรสอบถามเรื่องยาที่เคयरักษา /อาการผู้ป่วย มากกว่านี้ <p>- ER แจ้งว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เรื่องระบบ ARI ยังใช้มาตรฐานเดิมคือ ATK และ รักษาตามอาการ ๒. อาจมีเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานเดิม (จะนำไปแจ้งอีกรอบ) <p>โอกาสพัฒนา :</p> <p>แผนก ER ควรทบทวนระบบการรักษานอกเวลา ราชการ การตรวจ ATK ห้ามปฏิเสธการรักษาผู้ป่วย ควรมีเทคนิคการสื่อสารที่ดี</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์	
<p>แผนกผู้ป่วยนอก (NCD) ห้องรอซักประวัติความดัน-เบาหวาน ร้อนมาก ไม่เปิดแอร์ พัดลมสายไม่ได้ มี ๑ ตัวทางคนไข้ (๗ พย. ๖๕)</p>	<p>๑. แจ้งบริหาร คีย์ซ่อมทางออนไลน์ - ซ่อมพัดลม ๗/๑๑/๖๕ - ย้ายพัดลม</p> <p>๒. เปิดแอร์ในวันที่อากาศร้อน</p>
<p>แผนกบริหาร ดับเครื่องยนต์เวลาจอดเห็นรถตู้รพ. จอด ส่งคว้นเหม็น แสบคอมมาก (๖ ตค.๖๕)</p>	<p>๑. แจ้งงานยานพาหนะที่นำรถ refer และรถรับ-ส่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยงาน ที่มาจอดบริเวณ อาคารผู้ป่วยนอก ให้ดับเครื่องยนต์ขณะจอดรอ</p>