



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมะขาม โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๙๔๕๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๕/ **๒๓๖๖**

วันที่ **๒๗** มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเสนอผลการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

ด้วยคณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม ได้เก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) แยกตามช่องทางต่างๆ สรุปเป็นภาพรวมเรียบร้อยแล้ว

คณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม จึงขอส่งข้อมูลและการดำเนินการแก้ไข มาเพื่อให้ประธานทีมได้รับทราบ ทั้งนี้ ไม่พบการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตั้งเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธิดาพร พุ่มผล)

เลขาธิการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒๓๖

(นายจตุรติ ศรีสิงห์เดช)

นายแพทย์จักษุวิทยาคลินิก ภาควิชาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ผ่านผู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2567 (ตุลาคม 66 - มีนาคม 67)

หน่วยงาน	ด้านพฤติกรรม บริการ	ด้านระบบบริการ	ด้านอาคาร สถานที่ / อุปกรณ์	รวม
ทันตกรรม	1			1
ผู้ป่วยนอก				
ผู้ป่วยใน				
ER/ นอกเวลา		1		1
ห้องคลอด				
เภสัชกรรม				
แพทย์				
งานตรวจสอบคุณภาพบริการต่างด้าว		2		2
งานเวชปฏิบัติฯ				
คลินิก HT DM หอบหืด				
กายภาพ				
การเงิน				
แพทย์แผนไทย				
ร้านขายอาหาร				
พื้นที่ภายนอก			1 (ควรปรับพื้นที่ จอดรถที่ขรุขระ)	1
รวม	1	3	1	5

สรุปการชมเชยของผู้รับบริการผ่านผู้รับความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ 2567 (ตุลาคม 66 - 15 มีนาคม 67)

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

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตค ๖๖-มีค.๖๗)

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="138 443 391 488">ด้านพฤติกรรมบริการ</p> <p data-bbox="138 504 470 548">แผนกทันตกรรม ๑๔ พย.๖๖</p> <p data-bbox="138 560 327 604">พูดจาไม่ไพเราะ</p>	<p data-bbox="687 548 1332 728">หัวหน้าแผนกทันตกรรมรับทราบ แจ้งประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการแจกบัตรคิวในช่วงเช้า ให้คำแนะนำการสื่อสารกับ คนไข้ พฤติกรรมบริการ การพูดคุยที่ดีกับคนไข้</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
<p>แผนกทันตกรรม ๑๔ พย.๖๖</p> <p>นัดคนไข้ทำฟัน(เบิกได้) นัดแต่นอกเวลา</p> <p>ในเวลาแจ้งเต็ม</p>	<p>การเปิดคลินิกนอกเวลาราชการ สำหรับคนไข้ที่สะดวกในช่วงเย็น หรือไม่สะดวกจับคิวในช่วงเช้าเป็นการเสนอทางเลือกให้แก่คนไข้ที่จับคิวในช่วงเช้าไม่ได้</p>
<p>งานตรวจแรงงานต่างด้าว (งานประกัน)</p> <p>๘ ธค.๖๖</p> <p>อยากให้ห้องทำบัตรต่างด้าวแจ้งความชัดเจนในรพ.ในการใช้สิทธิให้ชัดเจนกับนายจ้างและตัวแทนผู้มาทำบัตรแรงงานต่างด้าว</p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและแรงงานต่างด้าวในวันที่มาตรวจสุขภาพ</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์ลงในกลุ่ม line แรงงานต่างด้าว website และ facebook ของโรงพยาบาล</p> <p>๓. จัดทำแผ่นพับชี้แจงรายละเอียดให้นายจ้างวันที่มารับบัตรประกันสุขภาพ</p> <p>เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ๒๕/๙/๖๖</p> <p>รอคิวนาน</p>	<p>๑. จัดพยาบาลคัดแยกในแต่ละเวรคอยดูแลผู้มารับบริการ และคอยสอบถามผู้มารับบริการทุก ๑๕ นาที</p> <p>๒. กรณีนอกเวลาราชการ มีผู้มารับบริการมาก พยาบาลคัดแยกต้องเป็นคนดูแลตรวจสอบ ถามผู้ป่วยที่รอรับบริการ และแจ้งว่าขณะนี้ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินมีผู้ป่วยมารับบริการในภาวะฉุกเฉินที่ร้าย</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="137 293 687 349"><u>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</u></p> <p data-bbox="137 360 687 573">งานบริหาร / ENV ๓๑/๑๐/๒๕๖๖ ทางเข้าที่จอดรถยนต์ ช่วยปรับพื้นที่ทางไป ลานจอดรถ</p>	<p data-bbox="687 405 1412 573">ดำเนินการปรับพื้นที่โดย ประสานบริหารขอซื้อหินและจ้างเหมาปรับพื้นที่ลานจอดรถ ดำเนินการแล้วเสร็จ วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>

รายละเอียดข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ช่องทาง : เพจ facebook รพ.มะขาม จันทบุรี Makhm hospital

เรื่อง นำรถยนต์ราชการ หมายเลขทะเบียน กย ๙๑๔ จบ จอดนอกสถานที่ปฏิบัติงาน

เหตุการณ์ในวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๒๔.๐๐ น.

ทีมรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อผู้อำนวยการรพ.มะขาม ลงความเห็น

๑. ขอให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ขึ้นมาตามลำดับชั้น และกำชับเรื่องการออกนอกเส้นทาง
๒. ผู้ปฏิบัติงานในวันและเวลาดังกล่าวได้ชี้แจงเหตุการณ์ให้หัวหน้างาน และผู้อำนวยการรพ.รับทราบ