



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมะขาม โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๙๔๕๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๕/๖๖๓๒

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเสนอผลการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

ด้วยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม ได้เก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) แยกตามช่องทางต่างๆ สรุปเป็นภาพรวมเรียบร้อยแล้ว

คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม จึงขอส่งข้อมูลและการดำเนินการแก้ไข มาเพื่อให้ประธานทีมได้รับทราบ ทั้งนี้ ไม่พบการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตั้งเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธิดาพร พุ่มผล)

เลขาธิการคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

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

หน่วยงาน	ด้านพฤติกรรม บริการ	ด้านระบบบริการ	ด้านอาคาร สถานที่ / อุปกรณ์	รวม
ทันตกรรม	2			2
ผู้ป่วยนอก				
ผู้ป่วยใน			1	1
ER/ นอกเวลา		2		2
ห้องคลอด				
IMC			3	3
เภสัชกรรม				
แพทย์				
งานตรวจสอบคุณภาพบริการต่างด้าว		2		2
งานเวชปฏิบัติฯ	1			1
คลินิกHT DM หอบหืด				
กายภาพ			1	1
การเงิน				
แพทย์แผนไทย				
ร้านขายอาหาร				
พื้นที่ภายนอก			1 (ควรปรับพื้นที่ จอดรถที่ขรุขระ)	1
รวม	3	4	6	13

สรุปการชมเชยของผู้รับบริการผ่านผู้รับความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ 2567 (ตุลาคม 66 - สิงหาคม 67)

หน่วยงาน	ชมเชยระบบบริการทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	รวม
ผู้ป่วยใน	1		1
ER/ นอกเวลา	1		1
OPD			
งานเวช	6		6
งานสุขภาพจิตและยาเสพติด	1	1	2
กายภาพ	1		1
ตึก IMC		1	1
บริหาร	1		1
ทันตกรรม		4	4
แพทย์		1	1
รวม	11	7	18

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

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p>ด้านพฤติกรรมบริการ</p> <p>แผนกทันตกรรม ๑๔ พย.๖๖</p> <p>พูดจาไม่ไพเราะ</p>	<p>หัวหน้าแผนกทันตกรรมรับทราบ แจ้งประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการแจกบัตรคิวในช่วงเช้า ให้คำแนะนำการสื่อสารกับคนไข้ พฤติกรรมบริการ การพูดคุยที่ดีกับคนไข้</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
<p>แผนกทันตกรรม ๑๔ พย.๖๖</p> <p>นัดคนไข้ทำฟัน(เบิกได้) นัดแต่นอกเวลา ในเวลาแจ้งเต็ม</p>	<p>การเปิดคลินิกนอกเวลาราชการ สำหรับคนไข้ที่สะดวกในช่วงเย็น หรือไม่สะดวกจับคิวในช่วงเช้าเป็นการเสนอทางเลือกให้แก่คนไข้ที่จับคิวในช่วงเช้าไม่ได้</p>
<p>งานตรวจแรงงานต่างด้าว (งานประกัน) ๘ ธค.๖๖</p> <p>อยากให้ห้องทำบัตรต่างด้าวแจ้งความชัดเจน ในรพ.ในการใช้สิทธิให้ชัดเจนกับนายจ้างและ ตัวแทนผู้มาทำบัตรแรงงานต่างด้าว</p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและแรงงานต่างด้าวในวันที่ มาตรวจสุขภาพ</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์ลงในกลุ่ม line แรงงานต่างด้าว website และ facebook ของโรงพยาบาล</p> <p>๓. จัดทำแผ่นพับชี้แจงรายละเอียดให้นายจ้างวันที่มารับบัตร ประกันสุขภาพ</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 และแจ้งว่าขณะนี้ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินมีผู้ป่วยมารับบริการในภาวะฉุกเฉินก็ร้าย</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="145 293 472 338">ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</p> <p data-bbox="145 356 355 394">งานบริหาร / ENV</p> <p data-bbox="145 416 325 454">๓๑/๑๐/๒๕๖๖</p> <p data-bbox="145 465 616 568">ทางเข้าที่จอดรถยนต์ ช่วยปรับพื้นที่ทางไป ลานจอดรถ</p>	<p data-bbox="699 405 963 450">ดำเนินการปรับพื้นที่โดย</p> <p data-bbox="699 461 1350 506">ประสานบริหารขอซื้อหินและจ้างมาปรับพื้นที่ลานจอดรถ</p> <p data-bbox="699 517 1203 562">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