

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 67-มีนาคม 68)

หน่วยงาน	ผ่านตู้รับความคิดเห็น			ผ่านช่องทางออนไลน์และ PEP			ผ่านช่องทางอื่นๆ			รวม
	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้าน อาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้าน อาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้าน อาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	
แพทย์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ทันตกรรม	0				2					2
ผู้ป่วยนอก	0	1	1							2
ผู้ป่วยใน	0			1						1
ER/ นอกเวลา	2									2
ห้องคลอด	0									0
IMC	0									0
เภสัชกรรม	0									0
งานตรวจสุขภาพ บริการต่างดาว	0									0
งานเวชปฏิบัติฯ	1		1							2
คลินิก HT DM หอบหืด	0		7							7
กายภาพ	0		1							1
ชั้นสูตร	0	1								1
แพทย์แผนไทย	0									0
ร้านขายอาหาร	0									0
พื้นที่ภายนอก	0									0
รวม	3	2	10	0	2	0	0	0	0	
รวมแต่ละช่องทาง	15			2			0			

3

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน เชิงรับ ตามด้าน

ด้าน	จำนวน
ด้านพฤติกรรมบริการ	3
ด้านระบบบริการ	4
ด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์	10
รวม	17

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางผู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
คำขอพิจารณาการบริการ	
แผนก ER ๔ พย.๖๗ พูดจาไม่ไพเราะ (ใช้คำพูดที่ฟังเหมือนกับเราเป็นต่างด้าว เมื่อเรามาสอบถามประวัติคนไข้จะให้คำตอบเลยโดยไม่ต้องคิดแล้วใช้คำพูดว่าเราฟังภาษาไม่ออก)	๑. หัวหน้าแผนก ER รับทราบ ได้สอบถามจนท.ผู้อยู่ในเหตุการณ์ ๒. ทบทวนจากเจ้าหน้าที่เวรเบล แจ้งว่า triage ต้องการซักประวัติจริง แต่ญาติจะคุยโทรศัพท์ โดยไม่สนใจในการซักประวัติจากพยาบาล triage ๓. ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ ถึงข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการให้ทุกคนทบทวนข้อคำถาม คำพูดกับผู้ป่วย และญาติก่อนที่จะสื่อสาร

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ แผนกชั้นสูตร ๓/๑/๖๘ ได้รับการเจาะเลือดของลูกค้าล่าช้ามาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้หยิบบัตรคิวที่อยู่ด้านบน ซึ่งเป็นของคนมาที่หลัง ลูกผมวางก่อนแต่ได้รับการเจาะที่หลัง ผมเคยเขียนไปหลายครั้งแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งผมได้เห็นกับตาในการให้บริการแต่ละครั้ง ผมอยากให้มีการแก้ไขให้เป็นไปตามระบบของทางรพ. ผมเสียความรู้สึกกับการให้บริการมากครับ เจอทุกครั้งที่มา อยากให้มีตุ๊กตบัตรคิวครับ	๑. หัวหน้าแผนกชั้นสูตรประชุมภายในกลุ่มงาน ดำเนินการแก้ไขโดย ๑.๑ ติดป้าย "กรุณายืมบัตรคิว" ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น วางไว้หน้าห้องเจาะเลือด ๑.๒ แก้ไขการเรียกคิวเจาะเลือดใหม่ โดยเรียกเป็นคิวเจาะเลือดตามด้วยชื่อ-สกุล ดังนี้ - คิวเจาะเลือดที่๑ - นาย.....เชิญเจาะเลือดที่โต๊ะ ๑ เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการรับทราบทุกครั้งว่าถึงลำดับคิวเจาะเลือดที่เท่าไร แสดงลำดับคิวให้ผู้รับบริการรับทราบ ชัดเจน ว่ามีการเรียกคิวเจาะเลือดตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง เนื่องจากระบบเดิมเรียกเจาะเลือดใช้เพียงชื่อ-สกุล ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบลำดับคิวเจาะเลือด หากผู้รับบริการมาหยิบบัตรคิว แต่มาผิดนัด หรือข้อมูลไม่ขึ้นในระบบใช้แจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบ อธิบายข้อมูลให้ชัดเจน

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์	
งานเวชศาสตร์ครอบครัว/ จุดไอเรื่อรัง ๑๒ ธค.๖๗ อากาศมันร้อน ไม่มีพัดลม	๑. หัวหน้างานเวชศาสตร์ครอบครัวทราบ แจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแล ๒. จัดสถานที่นั่งให้อยู่ในจุดที่มีลมระบายอากาศดี
งานบริหาร ๑๓ มค.๖๘ โรงพยาบาลควรมีตู้ ATM เพื่อผู้ป่วยและญาติ กรณีต้องจ่ายเงิน หรืออื่นๆ	๑. ติดต่อธนาคารกรุงไทย ทางธนาคารแจ้งว่าผลการสำรวจบอกว่า ผู้ใช้บริการในพื้นที่มีน้อย ไม่คุ้มค่าจะติดตั้งตู้ ATM ทางธนาคาร จึงไม่ติดตั้งให้ ๒.งานการเงินรพ.มะขาม ได้มีการพัฒนาระบบการจ่ายเงินของ ผู้มารับบริการ ให้สามารถสแกนจ่ายได้
NCD ๓๐ มค. ๒๖๕๖๘ / ๑๓ กพ.๖๘ อากาศร้อน แอร์ไม่เย็น อยากให้ปรับปรุง แก้ไขซ่อมแอร์ (๕ ใบ)	๑. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกรับทราบ ๒. แจ้งงานบริหารให้ดำเนินการแก้ไข
NCD ๑๗ มค. ๒๖๕๖๘ มีคนมาขายของ ลือตเตอร์/ ขนม/ นม ในพื้นที่ บริการ ขณะกำลังให้บริการผู้ป่วย ก่อให้เกิด ความวุ่นวาย เสียงดังรบกวน (๒ ใบ)	๑. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกรับทราบ ๒. แจ้งงานบริหารให้ดำเนินการแก้ไข

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์	
งานบริหาร ๑๕/๑๐/๖๗ ประตูห้องน้ำชำรุด ปิดไม่ได้ ห้องน้ำชายมีน้อย	๑. หัวหน้างานบริหาร ทราบ แจ้งช่างดูแลซ่อมประตูห้องน้ำ และ ลูกบิดในส่วนที่ใช้ไม่ได้ ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ๒. ส่วนห้องน้ำชายที่มีน้อย แจ้งผู้มารับบริการให้สามารถไปใช้ ห้องน้ำในตึกทันตกรรมได้
งาน IC ๑๓ มค. ๖๘ ห้องน้ำโรงพยาบาล ควรมีเจล สบู่ และ ดูแลความสะอาด	๑. ประสานงานกับแม่บ้านให้นำสบู่ล้างมือไว้ประจำที่ห้องน้ำ ผู้ป่วยที่มีอ่างล้างมือในห้องน้ำ ๒. มีกระดาดหิซชูไว้หน้าห้องน้ำพร้อมใช้งานตลอด ๓. ตรวจสอบความพร้อมใช้ และความต่อเนื่อง ทุกวันจันทร์ของ สัปดาห์ โดย ICN
งานENV ๑๓ มค ๖๘ ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ เช่น เก็บขยะ ด้านทางเดิน ด้านหน้าตึก ติดสระน้ำ	๑. งานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย + ๕ ส. รับทราบ ๒. จัดให้มีการจ้างปรับปรุงภูมิทัศน์ ๓. รณรงค์ให้ผู้มารับบริการ ไม่ทิ้งขยะในบริเวณอื่นที่ไม่ใช่ถังขยะ พร้อมติดป้ายห้ามทิ้งขยะเป็นภาษาต่างชาติ

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์	
แผนกกายภาพ ๑๐ มีค.๖๘ หน้าห้องตรวจกายภาพบำบัดน่าจะมีพัดลมติดให้คนไข้ เพราะอากาศร้อนมากๆ	๑. ผู้อำนวยการพ.มะขาม รับทราบเรื่อง แจ้งฝ่ายบริหารให้ดำเนินการใช้พัดลมเคลื่อนที่ จำนวน ๒ ตัว ที่หน่วยงานกายภาพ

รายละเอียดข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ช่องทาง :website รพ.มะขาม

เรื่อง ปรับปรุงพฤติกรรมเรื่องการบริการ ให้ข้อมูลการพยาบาลที่ถูกต้องแก่ประชาชน

มีรายละเอียดดังนี้

มีความประสงค์ที่จะรายงานการทำงานของบุคลากรของทางโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๒๗/๑๑/๖๗ เวลาประมาณ ๐๘.๐๐-๐๙.๓๐ น. ข้าพเจ้านายสิทธิชัย จันละมูล ได้มีการเดินทางเข้าไปใช้บริการในการทำแผล ซึ่งมีพยาบาลท่านหนึ่งไม่ทราบชื่อ ได้ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวหลังการทำแผล พยาบาลท่านนั้นได้ให้คำแนะนำว่าให้ข้าพเจ้าอาบน้ำและถูสบู่บริเวณแผล แผลจะได้หายเร็วขึ้น และมีการทำแผลที่ไม่ถูกหลักการ ความสะอาดที่พยาบาลวิชาชีพพึงมี และที่สำคัญไม่มีความนอบน้อม พูดจาไม่ดี มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลเรื่องการปฏิบัติตัวที่ผิดหลักการความถูกต้อง ทำให้ข้าพเจ้าผิดหวังและไม่พึงพอใจ ในการเข้ารับบริการในครั้งนี้ จึงอยากจะให้ทางโรงพยาบาลดำเนินการจัดการขั้นเด็ดขาด หากบุคลากรท่านนี้ ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญในการดูแลรักษาประชาชน ได้ปฏิบัติและให้คำแนะนำที่ผิดพลาดต่อไป อาจส่งผลเสียเกิดขึ้นในเรื่องของการปฏิบัติตัวที่ผิดๆต่อไป ข้าพเจ้าจึงร้องเรียนมาเพื่อทราบและประสงค์อยากจะให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุง

คำแนะนำ >>>ปรับปรุงพฤติกรรมเรื่องการบริการ ให้ข้อมูลการพยาบาลที่ถูกต้องแก่ประชาชน

ดำเนินการแก้ไขโดย

๑. ผอ.รพ.มะขาม รับทราบข้อมูล มอบกลุ่มการพยาบาลหาข้อเท็จจริง

๒. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล รับทราบ สอบถามพนักงานที่เกิดเหตุการณ์ พร้อมหาข้อเท็จจริง

๓. โทรศัพท์สอบถามผู้ป่วย เบอร์ ๐๓๖-๒๓๔๕๑๕๓ ผู้ป่วยไม่รับสาย

กลุ่มงานการพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียนได้จากทีมรับเรื่องร้องเรียน ตามรอยเหตุการณ์พบว่าเหตุการณ์เกิดที่ห้องทำหัตถการ สอบถามรายละเอียดได้รับข้อมูลจากพยาบาลห้องหัตถการว่า มีผู้ป่วยชายมากับมารดา (มารดาขณะมาถึงมีอาการหงุดหงิด เรื่อง พรบ.ใช้ไม่ได้) มาทำแผล โดยมีแผลลอกทั่วตัว ทั้งใบหน้า พยาบาลได้เชิญให้นอนเตียง แต่ผู้ป่วยไม่นอนจะนั่งและแกะแผลเองไม่ยอมให้พยาบาลแกะให้ ขอแกะแผลเองกลัวเจ็บ หลังทำแผลเสร็จพยาบาลแนะนำว่าถ้าอยากให้แผลแกะง่ายขึ้น อาจจะอาบน้ำมาให้ผ้าก๊อชเปียกน้ำชุ่ม จะได้แกะแผลง่ายขึ้น ขณะทำแผลไม่มีการพูดต่อว่าผู้ป่วย พูดจาดีกับคนใช้ตลอด ยืนยันทั้ง ๒ คนจากการค้นหาข้อเท็จจริง

๑. น่าจะเกิดความเข้าใจผิดเรื่องการสื่อสาร

๒. จากการประเมินพนักงาน การสุ่มนิเทศ ยังไม่เคยพบปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการ

๓. พยาบาลพนักงานทั้ง ๒ คนให้ข้อมูลตรงกันว่าผู้ป่วยมีบุคลิกภาพแปลกๆและมารดาที่มาด้วยก็อารมณ์หงุดหงิด

ช่องทาง :website รพ.มะขาม

แผนกทันตกรรม ๖/๑๒/๑๙๖๗

เรื่องร้องเรียน : การแจกบัตรคิวห้องทันตกรรม

ปัญหาที่พบ : มีการหยิบบัตรคิวเพื่อให้แก่กัน โดยที่ตัวผู้ขอรับบริการไม่ได้ยื่นหรือไม่ได้กระทำการหยิบบัตรคิวนั้นด้วยตัวเอง

รายละเอียด : วันที่ ๖ ธค. ๖๗ ได้เดินทางมาใช้บริการที่โรงพยาบาลมะขามทางด้านทันตกรรม โดยหยิบบัตรคิวของทางโรงพยาบาลมะขามก่อน จนเวลา ๘.๐๐ น. ทางเจ้าหน้าที่ห้องทันตกรรมมาแจกบัตรคิวเพื่อรับคิวทำฟันพบว่าคนที่ยื่นรอไม่ได้คิว เพราะมีการแจกคิวให้กับคนที่อยู่ก่อนที่มีการหยิบบัตรคิวของทางโรงพยาบาลไว้ให้กันทั้งๆที่คนนั้นไม่ได้ยื่นต่อแถวเหมือนกับคนอื่นๆ แสดงถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มีข้อกำหนดของการปฏิบัติที่ชัดเจนว่าไม่ควรหยิบบัตรคิวให้กัน เพราะเป็นการเอาเปรียบคนอื่นที่เสียเวลามายื่นรอคิว

คำแนะนำ

ควรมีข้อบังคับไม่ให้เจ้าหน้าที่ห้องทันตกรรมแจกบัตรกับคนที่ไม่ได้หยิบบัตรคิวโรงพยาบาลด้วยตนเอง ควรให้สิทธิกับคนที่มายื่นรอคิวก่อนเป็นอันดับแรก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของทางรพ ควรห้ามหยิบคิวหรือแทรกคิวให้กับญาติหรือคนที่รู้จักด้วย

ดำเนินการแก้ไขโดย

๑. ผอ.รพ.มะขาม ทราบมอบงานทันตกรรมชี้แจงข้อร้องเรียน

๒. หัวหน้างานทันตกรรมทราบ แก้ไขโดย

๒.๑ ทำป้ายติดประกาศว่า กลุ่มงานทันตกรรมจะเริ่มแจกคิวเวลา ๐๗.๔๐ น. ที่จุดซักประวัติ โดยจะแจกบัตรคิวห้องฟัน ๑ คน/๑ คิว เรียงตามลำดับบัตรคิวของรพ. โดยไม่ให้หยิบคิวให้กัน

๒.๒ แจ้งเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานทันตกรรมทราบโดยทั่วกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

ช่องทาง :website รพ.มะขาม

แผนกผู้ป่วยใน ๘ กพ.๖๘

เรื่องร้องเรียน : พฤติกรรมบริการ

รายละเอียด : ฝากถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลครับ ผมพาลูกสาวมารักษาตัวที่โรงพยาบาลเพราะท้องเสีย
นอนมา ๒ คืนแล้ว ก็เจอหมอ พยาบาลดีๆทั้งนั้น แต่เมื่อวันที่ ๘ กพ.๖๘ พยาบาลที่ดูแลห้องพิเศษ ในเวลา
เช้า พุดจาไม่ดีเลย พุดกับคนไข้แบบนี้ไม่เหมาะสมเลยนะ ผมมารักษาตัวที่นี่ก็ใช้สิทธิ์จ่ายตรง แต่พยาบาล
คนนี้พุดไม่ดีจริงๆ และยังทำกริยาไม่ดีอีกด้วย ฝากผอ. ช่วยดูแลด้วยนะครับ

ดำเนินการแก้ไขโดย

หัวหน้าแผนกผู้ป่วยใน ตรวจสอบเหตุการณ์ในเวรวันดังกล่าว เจ้าหน้าที่ในเวร ได้พุดคุยและซักถามการดูแลตาม
ปกติ ผู้อยู่ในเวรคิดว่าไม่น่าจะเกิดปัญหาในการให้คำแนะนำ