



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมะขาม โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๙๔๕๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๕/ ๙๕-๗๕

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเสนอผลการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

ด้วยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม ได้เก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) แยกตามช่องทางต่างๆ สรุปเป็นภาพรวมเรียบร้อยแล้ว

คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม จึงขอส่งข้อมูลและการดำเนินการแก้ไข มาเพื่อให้ประธานทีมได้รับทราบ ทั้งนี้ ไม่พบการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธิดาพร พุ่มผล)

เลขาธิการคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(นางสาวธนาภรณ์ กอหน้ากลาง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน เจริญรับ โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 67-สิงหาคม 68)

หน่วยงาน	ผ่านตู้รับความคิดเห็น			ผ่านช่องทางออนไลน์และ PEP			ผ่านช่องทางอื่นๆ		
	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
ทันตกรรม	0				2				
ผู้ป่วยนอก	1	1	1						
ผู้ป่วยใน	0			1					
ER/ นอกเวลา	2	1							
ห้องคลอด	0								
IMC	0		3						
เภสัชกรรม	0								
งานตรวจสอบสุขภาพบริการต่างดาว	0								
งานเวชปฏิบัติฯ	1		1						
คลินิก HT DM หอบหืด	0		7						
กายภาพ	0		1						
ชันสูตร	1	1							
แพทย์แผนไทย	0								
ร้านขายอาหาร	0								
พื้นที่ภายนอก	0								
รวม	5	3	13	0	2	0	0	0	0
รวมแต่ละช่องทาง	21			2			0		

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน เจริญรับ ตามรายด้าน

ด้าน	จำนวน
ด้านพฤติกรรมบริการ	5
ด้านระบบบริการ	5
ด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์	13
รวม	23

สรุปการชมเชยของผู้รับบริการเชิงรับ
ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 67-สิงหาคม 68)

หน่วยงาน	ผ่านผู้รับความคิดเห็น		ผ่านช่องทางออนไลน์		ผ่านช่องทางอื่นๆ		รวม
	ชมเชยระบบ บริการทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	ชมเชยระบบ บริการทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	ชมเชยระบบ บริการทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	
แพทย์	0						0
ผู้ป่วยใน	0						0
ER/ นอกเวลา	0		1				1
OPD	0						0
งานเวช	3						3
งานสุขภาพจิต และยาเสพติด	0						0
กายภาพ	1						1
ตึก IMC	1						1
ต่างด้าว	1						1
ทันตกรรม	0						0
รวม	0		1				1
รวมแต่ละช่องทาง	0		1		0		

สรุปข้อสรุปการชมเชยของผู้รับบริการเชิงรับ ตามด้าน

ด้าน	จำนวน
ชมเชยระบบบริการทั่วไป	1
ระบุตัวบุคคล	0
รวม	1

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางผู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	
แผนก ER ๔ พย.๖๗ พูดจาไม่ไพเราะ (ใช้คำพูดที่ฟังเหมือนกับเราเป็นต่างด้าว เมื่อเรามาสอบถามประวัติคนไข้จะให้คำตอบเลยโดยไม่ต้องคิดแล้วใช้คำพูดว่าเราฟังภาษาไม่ออก)	๑. หัวหน้าแผนก ER รับทราบ ได้สอบถามจนท.ผู้อยู่ในเหตุการณ์ ๒. ทบทวนจากเจ้าหน้าที่เวรเปล แจ้งว่า triage ต้องการซักประวัติจริง แต่ญาติจะคุยโทรศัพท์ โดยไม่สนใจในการซักประวัติจากพยาบาล triage ๓. ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ ถึงข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการให้ทุกคนทบทวนข้อคำถาม คำพูดกับผู้ป่วย และญาติก่อนที่จะสื่อสาร
แผนกผู้ป่วยนอก ๒๒ เมย.๖๘ เจ้าหน้าที่จุดให้คิว ไม่ฟัง ไม่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ	เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน รับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว มีข้อเสนอแนะให้ติดกล้องวงจรปิดที่จุด OPD ที่สามารถบันทึกเสียงและภาพได้อย่างชัดเจน

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

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<u>ด้านระบบบริการ</u> แผนก ER ๓๐/๗/๖๘ เขียนแสดงความคิดเห็น ให้ดูแลเคสฉุกเฉินให้ ว่องไว รวดเร็ว	๑. เนื่องจากข้อมูลในข้อเสนอแนะไม่ชัดเจน ขั้นต้นได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ และได้ปฏิบัติตาม แนวทางการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินตามแนวทางเดิม แนวทางการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน แบ่งประเภทให้การดูแลตามความ เร่งด่วน - หยุดหายใจ ไม่รู้สึกตัว เป็นผู้ป่วยประเภทสีแดง ให้การดูแลทันที - เจ็บหน้าอกสงสัยโรคหัวใจ เหนื่อยหอบ ซึม แท้งบุตร เป็นผู้ป่วย สีชมพู ดูแลภายใน ๑๐ นาที - บาดแผลต้องเย็บ กระดูกหัก อาเจียนเป็นเลือด เวียนศีรษะมาก เดินไม่ได้ ดูแลภายใน ๑๐-๓๐ นาที

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. มีกระดาดยทึบไว้หน้าห้องน้ำพร้อมใช้งานตลอด 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
<u>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</u>	
งานเวชศาสตร์ครอบครัว/ จุดไอเรื่อรัง ๑๒ ธค.๖๗ อากาศมันร้อน ไม่มีพัดลม	๑. หัวหน้างานเวชศาสตร์ครอบครัวทราบ แจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแล ๒. จัดสถานที่นั่งให้อยู่ในจุดที่มีลมระบายอากาศดี
งานบริหาร ๑๓ มค.๖๘ โรงพยาบาลควรมีตู้ ATM เพื่อผู้ป่วยและญาติกรณีต้องใช้เงิน หรืออื่นๆ	๑. ติดต่อธนาคารกรุงไทย ทางธนาคารแจ้งว่าผลการสำรวจบอกว่าผู้ใช้บริการในพื้นที่มีน้อย ไม่คุ้มค่าจะติดตั้งตู้ ATM ทางธนาคารจึงไม่ติดตั้งให้ ๒.งานการเงินรพ.มะขาม ได้มีการพัฒนาระบบการจ่ายเงินของผู้มารับบริการ ให้สามารถสแกนจ่ายได้
NCD ๓๐ มค. ๒๖๕๖๘ / ๑๓ กพ.๖๘ อากาศร้อน แอร์ไม่เย็น อยากให้ปรับปรุงแก้ไขซ่อมแอร์ (๕ ใบ)	๑. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกรับทราบ ๒. แจ้งงานบริหารให้ดำเนินการแก้ไข
NCD ๑๗ มค. ๒๖๕๖๘ มีคนมาขายของ ลือตเตอร์/ ขนม/ นม ในพื้นที่บริการ ขณะกำลังให้บริการผู้ป่วย ก่อให้เกิดความวุ่นวาย เสียงดังรบกวน (๒ ใบ)	๑. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกรับทราบ ๒. แจ้งงานบริหารให้ดำเนินการแก้ไข

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<u>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</u> แผนกกายภาพ ๑๐ มีค.๖๘ หน้าห้องตรวจกายภาพบำบัดน่าจะมีพัดลมติด ให้คนไข้ เพราะอากาศร้อนมากๆ	๑. ผู้อำนวยการรพ.มะขาม รับทราบเรื่อง แจ้งฝ่ายบริหารให้ดำเนินการใช้พัดลมเคลื่อนที่ จำนวน ๒ ตัว ที่หน่วยงานกายภาพ ๒. ๒๓/๓/๖๘ งานกายภาพ แจ้งว่าฝ่ายบริหารได้นำ - แจ้งว่าฝ่ายบริหารได้นำพัดลมเคลื่อนที่ไปตั้งไว้ ๒ ตัว -แจ้งช่างให้มาติดตั้งจุดปลั๊กไฟด้านหน้าแผนกกายภาพ -เปิดพัดลมช่วงเช้า เก็บกลับเข้าแผนกก่อน ๑๖.๐๐ น. ของทุกวันทำการ

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์	
แผนก IMC ๕/๓/๖๘ อยากได้ผ้าม่าน เพื่อบังคนไข้เวลาเช็ดตัวคนไข้ อยากได้ไฟที่นั้งญาติของคนไข้ ๘/๘/๖๘ อยากได้ผ้าม่านบังคนไข้	เรื่อง ผ้าม่าน หัวหน้าแผนกตึก IMC รับทราบ ได้มีผ้าม่านชนิดสแตนเลสฉาก ๓ ตอน จำนวน ๔ ตัว ไว้พร้อมใช้ตั้งแต่เปิดหน่วยงานแล้ว ซึ่งใช้เพื่อกันเวลาทำกิจกรรมที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เช่น เช็ดตัว เปลี่ยนเสื้อผ้า แต่จากคำแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและญาติ ไม่นำมาใช้ เพราะให้เหตุผลว่า เคลื่อนย้ายออกมาลำบาก เกะกะ จึงไม่ใช้แต่จากสถานการณ์ที่กำลังปรับปรุงโครงสร้างอาคารปัจจุบัน ไม่มีแผนการทำผ้าม่านแบบถาวร เพราะอาคารคับแคบ ฝึกให้เป็นกิจวัตร ต้องไม่ exposit ผู้ป่วย เรื่อง ที่นั้งญาติ มีเก้าอี้ให้แล้ว ทั้งแบบนั่งด้านหน้า (ศาลา) เก้าอี้ขาว ๕ ตัว เก้าอี้กึ่งนอน ๖ ตัว ซึ่งถ้าคิดสัดส่วนกับผู้ป่วยและญาติมีความเพียงพอ