



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมะขาม โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๙๔๕๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๕/ ๗๗๗๐

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเสนอผลการเก็บข้อมูลร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

ด้วยคณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม ได้เก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) แยกตามช่องทางต่างๆ สรุปเป็นภาพรวมเรียบร้อยแล้ว

คณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม จึงขอส่งข้อมูลและการดำเนินการแก้ไข มาเพื่อให้ประธานทีมได้รับทราบ ทั้งนี้ ไม่พบการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธิดาพร พุ่มผล)

เลขาธิการคณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(นางสาวธนาภรณ์ กอหญากลาง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑. ผู้รับความคิดเห็น	จำนวน ๒๓ เรื่อง
คำชมเชย ระบบทั่วไป	จำนวน ๗ ครั้ง
คำชมเชย ระบุตัวบุคคล	จำนวน ๐ ครั้ง
๒. ทาง website รพ.มะขาม	จำนวน ๓ เรื่อง

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางคู่แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p>ด้านพฤติกรรมการบริการ</p> <p>แผนก ER ๔ พย.๖๗</p> <p>พูดจาไม่ไพเราะ (ใช้คำพูดที่ฟังเหมือนกับเราเป็นต่างดาว เมื่อเรามาสอบถามประวัติคนไข้จะให้คำตอบเลย โดยไม่ต้องคิดแล้วใช้คำพูดว่าเราฟังภาษาไม่ออก)</p>	<p>๑. หัวหน้าแผนก ER รับทราบ ได้สอบถามจนท.ผู้อยู่ในเหตุการณ์</p> <p>๒. ทบทวนจากเจ้าหน้าที่เวรเปล แจ้งว่า triage ต้องการซักประวัติจริง แต่ญาติจะคุยโทรศัพท์ โดยไม่สนใจในการซักประวัติจากพยาบาล triage</p> <p>๓. ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ ถึงข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการให้ทุกคนทบทวนข้อคำถาม คำพูดกับผู้ป่วย และญาติก่อนที่จะสื่อสาร</p>
<p>แผนกผู้ป่วยนอก</p> <p>๒๒ เมย.๖๘</p> <p>เจ้าหน้าที่จุดให้คิว ไม่ฟัง ไม่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน รับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว มีข้อเสนอแนะให้ติดกล้องวงจรปิดที่จุด OPD ที่สามารถบันทึกเสียงและภาพได้อย่างชัดเจน</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="162 206 395 241">ด้านพฤติกรรมบริการ</p> <p data-bbox="162 264 290 300">งานชั้นสูตร</p> <p data-bbox="162 318 284 353">๒๐ พค.๖๘</p> <p data-bbox="162 362 555 398">ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่เจาะเลือดซื้อเงิน</p> <p data-bbox="162 416 587 452">ช้กสีหน้าใส่ผู้รับบริการ กิริยาไม่เหมาะสม</p>	<p data-bbox="721 264 1433 676">๑. หัวหน้างานชั้นสูตรประชุมในกลุ่มงาน แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบ เนื่องจากเคยได้รับการร้องเรียนด้าน พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ท่านนี้มาแล้ว จึงดำเนินการแก้ไข โดย ให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนปรับพฤติกรรมบริการ ใช้บริการ ด้านการใช้คำพูด สีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หากไม่สามารถระงับ อารมณ์ได้ ให้เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้บริการคนไข้ และแจ้งเพื่อนร่วม งานช่วยสังเกตพฤติกรรมบริการ หากพบว่าผู้ถูกร้องเรียนมีพฤติกรรม บริการที่ไม่เหมาะสมให้แจ้งเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวทราบ หรือแจ้ง</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>แผนกชั้นสูตร ๓/๑/๖๘</p> <p>ได้รับการเจาะเลือดของลูกค้าล่าช้ามาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้หยิบบัตรคิวที่อยู่ด้านบน ซึ่งเป็นของคนมาที่หลัง ลูกผมวางก่อนแต่ได้รับการเจาะที่หลัง ผมเคยเขียนไปหลายครั้งแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งผมได้เห็นกับตาในการให้บริการแต่ละครั้ง ผมอยากให้มีการแก้ไขให้ เป็นไปตามระบบของทางรพ. ผมเสียความรู้สึก กับการให้บริการมากครับ เจอทุกครั้งที่มา อยากให้มีตู้กดบัตรคิวครับ</p>	<p>๑. หัวหน้าแผนกชั้นสูตรประชุมภายในกลุ่มงาน ดำเนินการแก้ไขโดย</p> <p>๑.๑ ติดป้าย "กรุณาหยิบบัตรคิว" ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น วางไว้หน้าห้องเจาะเลือด</p> <p>๑.๒ แก้ไขการเรียกคิวเจาะเลือดใหม่ โดยเรียกเป็นคิวเจาะเลือดตามด้วยชื่อ-สกุล ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คิวเจาะเลือดที่๑ - นาย.....เชิญเจาะเลือดที่โต๊ะ ๑ <p>เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการรับทราบทุกครั้งว่าถึงลำดับคิวเจาะเลือดที่เท่าไร แสดงลำดับคิวให้ผู้รับบริการรับทราบ ชัดเจน ว่ามีการเรียกคิวเจาะเลือดตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง เนื่องจากระบบเดิมเรียกเจาะเลือดใช้เพียงชื่อ-สกุล ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบลำดับคิวเจาะเลือด</p> <p>หากผู้รับบริการมาหยิบบัตรคิว แต่มาผิดนัด หรือข้อมูลไม่ขึ้นในระบบใช้แจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบ อธิบายข้อมูลให้ชัดเจน</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="161 215 352 248">ด้านระบบบริการ</p> <p data-bbox="161 271 400 304">แผนก ER ๓๐/๗/๖๘</p> <p data-bbox="161 327 639 405">เขียนแสดงความคิดเห็น ให้ดูแลเคสฉุกเฉินให้ ว่องไว รวดเร็ว</p>	<p data-bbox="719 327 1406 573">๑. เนื่องจากข้อมูลในข้อเสนอแนะไม่ชัดเจน ขั้นต้นได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ และได้ปฏิบัติตาม แนวทางการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินตามแนวทางเดิม แนวทางการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน แบ่งประเภทให้การดูแลตามความ เร่งด่วน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="719 595 1406 629">- หยุดหายใจ ไม่รู้สึกตัว เป็นผู้ป่วยประเภทสีแดง ให้การดูแลทันที <li data-bbox="719 651 1406 685">- เจ็บหน้าอกสงสัยโรคหัวใจ เหนื่อยหอบ ซีม แห้งบุตร เป็นผู้ป่วย สีชมพู ดูแลภายใน ๑๐ นาที <li data-bbox="719 752 1406 831">- บาดแผลต้องเย็บ กระดูกหัก อาเจียนเป็นเลือด เวียนศีรษะมาก เดินไม่ได้ ดูแลภายใน ๑๐-๓๐ นาที

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="153 215 469 253"><u>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</u></p> <p data-bbox="153 271 448 309">แผนกกายภาพ ๑๐ มีค.๖๘</p> <p data-bbox="153 322 628 412">หน้าห้องตรวจกายภาพบำบัดน่าจะมีพัดลมติดให้คนไข้ เพราะอากาศร้อนมากๆ</p>	<p data-bbox="711 264 1378 353">๑. ผู้อำนวยการรพ.มะขาม รับทราบเรื่อง แจ้งฝ่ายบริหารให้ดำเนินการใช้พัดลมเคลื่อนที่ จำนวน ๒ ตัว ที่หน่วยงานกายภาพ</p> <p data-bbox="711 371 1246 409">๒. ๒๓/๓/๖๘ งานกายภาพ แจ้งว่าฝ่ายบริหารได้นำ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="730 427 1283 465">- แจ้งว่าฝ่ายบริหารได้นำพัดลมเคลื่อนที่ไปตั้งไว้ ๒ ตัว <li data-bbox="730 483 1283 521">-แจ้งช่างให้มาติดตั้งจุดปลั๊กไฟด้านหน้าแผนกกายภาพ <li data-bbox="730 539 1358 629">-เปิดพัดลมช่วงเช้า เก็บกลับเข้าแผนกก่อน ๑๖.๐๐ น. ของทุกวันทำการ

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p data-bbox="161 210 472 248"><u>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</u></p> <p data-bbox="161 271 395 304">แผนก IMC ๕/๗/๖๘</p> <p data-bbox="161 320 647 356">อยากได้ผ้าม่าน เพื่อบังคนใช้เวลาเช็ดตัวคนไข้</p> <p data-bbox="161 371 485 407">อยากได้ไฟที่นั้งญาติของคนไข้</p> <p data-bbox="213 427 312 461">๘/๘/๖๘</p> <p data-bbox="161 479 414 515">อยากได้ผ้าม่านบังคนไข้</p>	<p data-bbox="719 264 863 300">เรื่อง ผ้าม่าน</p> <p data-bbox="719 320 1066 356">หัวหน้าแผนกตึก IMC รับทราบ</p> <p data-bbox="719 371 1401 725">ได้มีผ้าม่านชนิดสแตนเลสยาว ๓ ตอน จำนวน ๔ ตัว ไว้พร้อมใช้ตั้งแต่เปิดหน่วยงานแล้ว ซึ่งใช้เพื่อกันเวลาทำกิจกรรมที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เช่น เช็ดตัว เปลี่ยนเสื้อผ้า แต่จากคำแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและญาติ ไม่นำมาใช้ เพราะให้เหตุผลว่าเคลื่อนย้ายออกมาลำบาก เกะกะ จึงไม่ใช่แต่จากสถานการณ์ที่กำลังปรับปรุงโครงสร้างอาคารปัจจุบัน ไม่มีแผนการทำผ้าม่านแบบถาวร เพราะอาคารคับแคบ ฝีกให้เป็นกิจวัตร ต้องไม่</p> <p data-bbox="719 745 871 781">expost ผู้ป่วย</p> <p data-bbox="719 797 884 833">เรื่อง ที่นั้งญาติ</p> <p data-bbox="719 851 1398 943">มีเก้าอี้ให้แล้ว ทั้งแบบนั่งด้านหน้า (ศาลา) เก้าอี้ยาว ๕ ตัว เก้าอี้กึ่งนอน ๖ ตัว ซึ่งถ้าคิดสัดส่วนกับผู้ป่วยและญาติมีความเพียงพอ</p>

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
<p>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</p> <p>งานบริหาร ๑๕/๑๐/๖๓ ประตูห้องน้ำชำรุด ปิดไม่ได้ ห้องน้ำชายมีน้อย</p>	<p>๑. หัวหน้างานบริหาร ทราบ แจ้งช่างดูแลซ่อมประตูห้องน้ำ และ ลูกบิดในส่วนที่ใช้ไม่ได้ ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว</p> <p>๒. ส่วนห้องน้ำชายที่มีน้อย แจ้งผู้มารับบริการให้สามารถไปใช้ ห้องน้ำในตึกทันตกรรมได้</p>
<p>งาน IC ๑๓ มค. ๖๘ ห้องน้ำโรงพยาบาล ควรมีเจล สบู่ และ ดูแลความสะอาด</p>	<p>๑. ประสานงานกับแม่บ้านให้นำสบู่ล้างมือไว้ประจำที่ห้องน้ำ ผู้ป่วยที่มีอ่างล้างมือในห้องน้ำ</p> <p>๒. มีกระดาษทิชชูไว้หน้าห้องน้ำพร้อมใช้งานตลอด</p> <p>๓. ตรวจสอบความพร้อมใช้ และความต่อเนื่อง ทุกวันจันทร์ของ สัปดาห์ โดย ICN</p>
<p>งานENV ๑๓ มค ๖๘ ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ เช่น เก็บขยะ ด้านทางเดิน ด้านหน้าตึก ติดสระน้ำ</p>	<p>๑. งานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย + ๕ ส. รับทราบ</p> <p>๒. จัดให้มีการจ้างปรับปรุงภูมิทัศน์</p> <p>๓. รณรงค์ให้ผู้มารับบริการ ไม่ทิ้งขยะในบริเวณอื่นที่ไม่ใช่ถังขยะ พร้อมติดป้ายห้ามทิ้งขยะเป็นภาษาต่างชาติ</p>

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