

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/คำชมเชย เจริญ โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2569 ถึง กันยายน 2569)

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน				คำชมเชย			รวม	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	คำชมเชย
	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์				
แพทย์							0			
ทันตกรรม				1			1		หมอฟันใจดี เจ้าหน้าที่ดี	
ผู้ป่วยนอก							0			
ผู้ป่วยใน		1					1	แพทย์มาตรวจแต่ไม่ค่อยซักถามหรือให้ข้อมูลกับคนไข้/ไม่รู้ว่แพทย์มาตอนไหน		
ER/ นอเวลา	1			1			3	1.พยาบาลที่เฝ้าซักประวัติพูดจาไม่ค่อยดี 2.บริเวณที่นั่งรอมีน้อย ต้องรอตตรงจุดวัดความดันพอมมีคนไข้คนต่อไปมาต้องลุกให้	แพทย์สุภาพมา พูดจาดี ไม่ดู	
ห้องคลอด				1			1		ให้คำแนะนำดีมาก	
IMC						2	2		พื้นที่เป็นระเบียบ สะอาด	
เภสัชกรรม							0			
งานตรวจสุขภาพบริการต่างตัว							0			
งานเวชปฏิบัติฯ							0			
คลินิก HT DM หอบหืด							0			
สุขภาพจิต							0			
ห้อง X-ray							0			
ห้องบัตร							0			
กายภาพ							0			

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน			ค่าชดเชย			รวม	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	ค่าชดเชย
	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์			
ห้องทันตกรรม/Teledent							0		
ร้านขายยาอาหาร							0		
ระบุพื้นที่บริการไม่ชัดเจน							0		
พื้นที่ภายนอก							0		
รวม	1	1	1	3	0	2			

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้รับ ความรายนาม

ด้าน	จำนวน
ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3
ค่าชดเชย	3

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน จันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2569 ถึง กันยายน 2569)

หน่วยงาน	ผ่านผู้รับความคิดเห็น				ผ่านช่องทางออนไลน์และ POP				ผ่านช่องทางอื่นๆ				รวม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน ระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่/ อุปกรณ์	ด้าน พฤติกรรม บริการ		
แพทย์													0	
ทันตกรรม		1											1	นัดผู้ป่วยมาพบบริการ แต่ได้เปิดให้บริการ
ผู้เยี่ยมเยียน		1	1										2	
ผู้ป่วยใน													0	
ER/ นอกเวลา	1	4			7								12	1. หมอ/พยาบาล ที่ตรวจที่ ER ขึ้นเสียงใส่ ตะคอกคนไข้ 2. ER เป็นแค่ให้แพทย์ แต่ไม่ได้หมอเนี่ยยา ส่งไปห้องหัตถการ คนใช้ต้องไปต่อคิวใหม่หรือหัตถการที่ถ้าไม่มีคนไข้มาก 3. จุด Triage ให้ข้อมูลคนไข้ไม่ถูก แจ้งว่าให้มารับใบส่งตัวในวันหลังเพราะจนท. จัดห้องไม่ประชุม แต่ที่จริง จนท.อยู่ 4. ขาดการประเมินอาการ ไม่มีพยาบาลสอบถามอาการหลังฉีดยา
													0	
					1								1	
	1						0						1	ไม่มีพ่นแบบหลอดสำหรับจ่ายให้ผู้ป่วย
ห้องคลอด													0	
IMC													1	
เภสัชกรรม		1											1	
งานตรวจสอบภาพทางการแพทย์													0	
งานเวชปฏิบัติ				1									1	พยาบาลหมวกขาวประจำประวัติเราเค้าจะถามอะไรที่ดูไม่น่าพูด
คลินิก HT DIA หอบหืด			1										1	ที่นั่งไม่เพียงพอ
สุขภาพจิต													0	
ห้อง X-ray													0	
ห้องบัตร													0	
กายภาพ													0	
ชันสูตร													0	
แพทย์แผนไทย													0	
ห้องหัตถการ/Telemed	1												1	ห้องหัตถการทำแผลแต่ไม่มีเอด PCEC เพิ่ม 2 ทำให้ต้องเริ่มใหม่
ร้านขายอาหาร													0	
ทั่วไป ระบุพื้นที่บริการไม่ชัดเจน	1	1											2	แม่บ้านปฏิบัติงานอยู่แล้ว เปลี่ยนเป็นบริษัท ง
บริหาร				1									1	รพชขอโรงพยาบาลจะตามจองเตียงทางหลังเลิกสัปดาห์
รวม	2	9	2	2	8	0	0	0	0	0	0	0		
รวมแต่ละช่องทาง	13				10				0					

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (เชิงรับ) ตามรายการ

ด้าน	จำนวน
ด้านพฤติกรรมนิเทศ	4
ด้านระบบนิเทศ	17
ด้านผลการดำเนินงาน/คู่สมรส	2
รวม	23

หน่วยงาน	ผ่านผู้รับความคิดเห็น			ผ่านช่องทางออนไลน์และ REP					ผ่านช่องทางอื่นๆ				รวม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	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					
ห้องทันตกรรม/Teledent													0	
ร้านขายอาหาร													0	
ทั่วไป ระบุพื้นที่บริการไม่ ชัดเจน				1	2								3	1. ให้บริการดี แต่ยุ่งเยอะ 2. ให้บริการดี รวดเร็วขึ้น 3. บุคลากรมีน้ำใจ
													0	
รวม	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0				
รวมแต่ละช่องทาง	1			2				0						

สรุปค่าเฉลี่ยขอเข้ารับ ตามรายด้าน

ด้าน	จำนวน
ด้านพฤติกรรมบริการ	1
ด้านระบบบริการ	2
ด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์	0
รวม	3

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางผู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตค.๖๘-มีค.๖๙)

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	
แผนก ER ๓ พย.๖๘ การพูด การใส่อารมณ์ของเจ้าหน้าที่	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน รับเรื่องแก้ไขเรียกประชุมเจ้าหน้าที่เรื่องพฤติกรรมบริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ๒๒ เมย.๖๘ เจ้าหน้าที่จุดให้คิว ไม่ฟัง ไม่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ	เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน รับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว มีข้อเสนอแนะให้ติดกล้องวงจรปิดที่จุด OPD ที่สามารถบันทึกเสียงและภาพได้อย่างชัดเจน

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑ มีค.๖๙ ไม่ประทับใจในการบริการ ควรปรับปรุง เหตุการณ์ ผู้ป่วยมารับบริการด้วยอาการปวดท้อง พบเจ้าหน้าที่(ไม่ใช่พยาบาล) สอบถามอาการและถามว่ารอตรวจหลัง ๐๘.๐๐ น. ไหวหรือไม่ไหว เวิร์ปจึงได้นำรถนอนมาให้นอน หลังจากนั้น พยาบาลห้องฉุกเฉินจึงได้เข้ามาสอบถามอาการ และให้ลงจากรถนอนเดินเข้าห้องฉุกเฉิน พยาบาลไม่ได้ถามระดับคะแนนของการปวด พยาบาลรายงานแพทย์ ได้ยา ๒ ชนิดมารับประทาน พยาบาลแจ้งว่าหลังรับประทานยาให้นอนสังเกตอาการ ๓๐ นาที หลัง ๐๘.๐๐ น. ผู้ป่วยเห็นพยาบาลเปลี่ยนเวรกัน แต่ไม่มีใครเข้ามาประเมินอาการของผู้ป่วยซ้ำ จนเวลาผ่านไปจนถึง ๐๘.๔๕ น. มีผู้ป่วยอื่นเข้ามาจอดด้านข้าง จึงได้เรียกพยาบาลคนหนึ่งแจ้งว่า ยังไม่หายปวด อาการยังไม่ดีขึ้น พยาบาลแจ้งตนว่า ฉีดยาก็ต้องนอนดูอาการก่อน (น้ำเสียงไม่ค่อยดี) ตนจึงบอกไปว่า ไม่ได้ฉีดยาแต่ได้ยามารับประทาน จึงมีพยาบาลอีกคนเข้ามาถามอาการ และบอกกันตนว่าขอวัดความดันดูว่าปวดจริงหรือไม่ (ตนคิดว่าอาการปวดไม่ควรประเมินด้วยสัญญาณชีพอย่างเดียว ควรถามคะแนนของการปวดด้วย) ชักพักพยาบาลก็ถามตนอีกครั้งว่าจะเอายาฉีดไหม ตนจึงได้บอกว่าไม่เอาแล้วค่ะจะกลับบ้านและรับในนำทางออกจากห้องฉุกเฉินเวลาประมาณ ๐๙.๓๐ หลังกลับมาที่พัก อาการปวดไม่ทุเลาลงจึงได้เข้ารับการรักษากลับที่รพ.พระปกเกล้า ได้ยาฉีด อาการจึงดีขึ้น <u>ดำเนินการแก้ไข</u> หลังที่ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาเบื้องต้นโดยการให้ยาทาน แล้วผู้ป่วยนอนพักบนเตียงได้ ดูโทรศัพท์ ครบเวลาสังเกตอาการ พยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยแจ้งว่ายังไม่หายปวดสอบถามเพิ่มว่าฉีดยาไหม ผู้ป่วยตอบไม่ฉีด จากปัญหาทางแผนกแจ้งเจ้าหน้าที่เรื่องพฤติกรรมบริการ การซักถามอาการขณะสังเกตอาการ	

ด้านระบบบริการ	
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑๑ ธค.๖๘ (จุด triage) ๑. ๗ ธค. ๖๘ มาฉีดวัคซีน PCEC ๒ ไม่ได้รับการฉีด ได้ทำแผลอย่างเดียว ๒. ๑๑ ธค.๖๘ มีนัดตัดไหม และพบแพทย์ติดตามดูแล แพทย์ดูแลเสร็จ ไม่ได้รับการตัดไหม ส่งไปอีกแผนก(ห้องหัตถการ) เพื่อตัดไหม และ PCEC๒ ต้องไปเริ่มต้นต่อคิวใหม่	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินรับทราบ ๑. สอบถามเจ้าหน้าที่จุดคัดแยก ผู้ป่วยแจ้งแค่เรื่องทำแผล ไม่ได้ยื่นใบนัดฉีด PCEC ๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ ER ทุกท่านทราบ ถ้าผู้ป่วยส่งมาเปิดแผลที่ ER แพทย์ตามมาดูแผล แล้วทำแผลหรือตัดไหมต่อได้เลย ไม่ต้องให้ผู้ป่วยลงไปห้องหัตถการอีก
แผนกผู้ป่วยนอก ๒๓ มค.๖๙ มาตามนัด รอถึง ๑๓.๐๐ น. ยังไม่ได้รับการตรวจ ขอให้ รพ ปรับปรุงการให้บริการ	หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกติดตามเหตุการณ์ในวันดังกล่าว case นี้มาตามนัดเจาะเลือดเรียบร้อยแล้ว แต่เอาใบนำทางไปเปลี่ยนสายสวนปัสสาวะ เมื่อเปลี่ยนสายสวนปัสสาวะออกมา พนักงานเปลนำส่งมาที่ OPD แล้ว เอาใบนำทางวางไว้ที่เตียง โดยไม่ได้เดินมาส่งต่อผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ OPD ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการตรวจแก้ไข ๑. ประสานงานกับER เวลาส่งพนักงานเปลส่ง case กลับมาให้ นำส่งใบนำทางที่จุดรอแพทย์ตรวจทุกครั้ง ๒. ให้พยาบาลซักประวัติ คอยตรวจสอบ casesรถนั่ง-รถนอน ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ น. เพื่อตรวจสอบผู้ป่วยป้องกันการตกค้างจากช่วงเช้า

ข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑๖/๒/๖๙ อยากให้พวกท่านดูแลผู้ป่วยได้ดีกว่านี้	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินรับทราบ - แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ - นิเทศการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ทุกคน
ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๒๐/๒/๖๙ ให้ข้อมูลผิดทำให้ผู้ป่วยมารับใบส่งตัวไป PPK ไม่ทัน	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน สอบถามเหตุการณ์ในเวร และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในวันนั้น ไม่มีเจ้าหน้าที่ท่านใดพบกับญาติผู้ป่วยที่จะมาขอรับใบส่งตัว

เรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชาม ๖๖/๖๖ - ๖๖/๖๖

วัน/เดือน/ปีที่บันทึกข้อมูล	ชื่อผู้กรอก	รายละเอียด	ช่องทางที่พบเรื่องร้องเรียน	หลักฐาน/รายละเอียด	วันที่ส่งผู้อำนวยการ	วันที่รับกลับจากผู้อำนวยการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	วันที่ส่งให้หน่วยงาน	หมายเลขศูนย์รับเรื่อง	ดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
วันที่ 16 กรกฎาคม 2569	นางอิตาพร พุ่มผล	พนักงานทำความสะอาดรับงานทำความสะอาดประจำห้องสามชั้นหญิงไม่ชอบล้างห้องน้ำห้องนี้ห้องนี้สกปรกกลิ่นเหม็นพื้นไม่สะอาดอุดรูปรนทำเองก็มีพอลใจ เวลาออกไปไม่พอใจลูกสาวนอนโรงพยาบาลหนึ่งเดือนไม่มีวันไหนสะอาดเลย	ผู้รับเรื่องร้องเรียน		10 กค.69	10 กค.69	งานบริหาร	10 กค.69	10 กค.69	งานบริหารแจ้งบริษัทผู้รับจ้างทราบและให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว	
วันที่ 3 สิงหาคม 2569	นารีรัตน์ อิ่มเผ่ง	โพสต์ใน Facebook ส่วนตัว วันที่ 31 กรกฎาคม 2569 เวลา 17.00 น. ผู้ใช้ Facebook ชื่อ ศาชนันท์ มากวิสัย โพสต์เนื้อหาดังนี้ คนไข้มีอาการหัวใจเต้นเร็วผิดปกติ และแน่นหน้าอกหายใจไม่สะดวก มาถึงเวลา 16.05 น. จนขณะนั้นเวลา 16.40 น. คนไข้ได้แค่วัดความดันแล้วนอนรออยู่หน้าห้องฉุกเฉิน โดยที่พยาบาลยังไม่มาซักประวัติ	Facebook		04/08/69	13/08/69	ER	13/08/69	13/8/69	จากการพบแพทย์ฉุกเฉินในเวร เกิดบัตรเวลา 16.16 น ซักประวัติ มีอาการใจสั่นลูกแบบได้ลิ้นปี่ไม่มีเหงื่อออก ไม่มีตัวเย็น Pain score เท่ากับ 8 คะแนน เวลา 16.20 น ถึง 16.25 น. ผล sinus with 1st degree AV block 78/min แพทย์อยู่ ER แพทย์ EKG เวลา 17.10 น แพทย์ตรวจร่างกายซ้ำให้ทำ ekg next 15 นาทีพิจารณาใช้ Issec iv ,CXR, เจาะ LAB +trop I ผลปกติ -เวลา 19:55 น อาการดีขึ้น w/ปกติ Off	
8/3/2026 8:55:33	นารีรัตน์ อิ่มเผ่ง	ส่งข้อความมาทางช่องแชทและแสดงความคิดเห็นในโพสต์เพจ Facebook โรงพยาบาลชาม วันที่ 1 สิงหาคม 2569 เวลา 00.52 น. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	Facebook		04/08/69	13/08/69	IMC	13/08/69	13/08/69	แจ้งเจ้าตัวรับทราบ	

วัน/เดือน/ปีที่บันทึกข้อมูล	ชื่อผู้กรอก	รายละเอียด	ช่องทางที่พบเรื่องร้องเรียน	หลักฐาน/รายละเอียด	วันที่ส่งผู้อำนวยการ	วันที่รับกลับจากผู้อำนวยการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	วันที่ส่งให้หน่วยงาน	แจ้งเลขานุการรับเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
วันที่ 4 สิงหาคม 2569	เจนจิรา มุสิกวรรณ	ผู้ป่วยแผลไฟไหม้ มาทำแผล 16.00 น. เจ็บแผลมากแต่พยาบาลก็ยังทำต่อ ผู้ป่วยขอให้ช่วยรดน้ำที่แผล ให้พยาบาลรดแค่ขวดเดียวแล้วก็ดึงผ้าก๊อชออก แรงแรงมาก เลือดออกที่แผลเยอะแยะ	ผู้รับเรื่องร้องเรียน		04/08/69	13/08/69	ER	13/08/69	13/8/69	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่แจ้งว่าผู้ป่วยแจ้งว่า เจ็บมากตั้งแต่แกะพลาสเตอร์ จึงได้รดน้ำเกลือ และผู้ป่วยขอติดยาชา ได้พูดคุยและให้เหตุผลกับผู้ป่วยคิดว่าเข้าใจการแก้ไขนี้หตควรรับแผลนี้แล้วรับห้มีอีกจึงงบน	
วันที่ 4 สิงหาคม 2569	เจนจิรา มุสิกวรรณ	มารับบริการทำแผลที่นิ้วมือด้านซ้าย พยาบาลทำแผลรุนแรงมาก ไม่แจ้งให้หมอทราบ ปวดแผลมาก พยาบาลก็ยังทำต่อ ไม่มีการติดยาชาเลย แผลระบมอีกหลายวัน	ผู้รับเรื่องร้องเรียน		04/08/69	13/08/69	ER	13/08/69	13/8/69	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่แจ้งว่าผู้ป่วยแจ้งว่า เจ็บมากตั้งแต่แกะพลาสเตอร์ จึงได้รดน้ำเกลือ และผู้ป่วยขอติดยาชา ได้พูดคุยและให้เหตุผลกับผู้ป่วยคิดว่าเข้าใจการแก้ไขนี้หตการทำแผลกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	
วันที่ 4 สิงหาคม 2569	จิตาพร พุ่มผล	ต้องการให้ปรับปรุง คุณภาพพนักงานแปลเรื่องคำพูดไม่ควรมองหน้าคนไข้ที่ไป ที่โรงพยาบาลอื่นแล้วหมด ตัวไปปากห่อ ขอบเขี้ยวแปลมาห้องสามัญญ์สูง ทำแรงทำเสียงดังจนคนไข้ร้องบอกว่าตกใจ	ผู้รับเรื่องร้องเรียน						10/7/69	ได้เรียกเจ้าหน้าที่ ที่ถูกร้องเรียน มาเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและได้เปิดเครื่องการสื่อสารวิทยุมาทราบกับผู้นำบริการเจ้าหน้าที่ที่รับทราบและมีการติดตามผลหลังการมีเทศ 3 เดือนเจ้าหน้าที่ที่รับทราบ	
วันที่ 4 สิงหาคม 2569	จิตาพร พุ่มผล	จุด triage ผู้ป่วยเดินมา จุดด้านหน้าเคาน์เตอร์สีขาวแล้วแจ้งความต้องการที่จะห่มมารับแสงตัวต้องไปปรับที่โหนด กับแรงแบลูรูปร่างไม่อ่อนสูงแรงแบลูตัวต้องมีใบสีเหลืองจึงจะรับแสงตัวได้คุยกับแรงแบลูสักพักก็ไม่ได้เรื่องไม่รู้จักรับแสงตัวที่โหนดแล้วเดินไปผู้ป่วยมาตามนี้รับยาเบาหวานพยาบาลสอบถามเรื่องการส่งตัวไปพระปกเกล้าผู้ป่วยจึงส่งเหตุการณ์ต่างๆให้ฟังพยาบาล ncd โทรประสานเรื่องรับแสงตัว สรุป ผู้ป่วยได้รับแสงตัวเรียบร้อยแล้ว	ผู้รับเรื่องร้องเรียน				ER	10/7/69	10/7/69	หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ออกแนวทางแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนในแผนก พยาบาล เวิร์เบล	

