

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลมะขาม  
ตามประกาศโรงพยาบาลมะขาม  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลมะขาม (www.makhamhospital.com)

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมะขาม

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๔  
(รอบ ๑๒ เดือน)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
๒๕๖๔ ไตรมาส ๔ (รอบ ๑๒ เดือน)

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวพิมพ์ณดา ศิริธนานันชัย)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรัฐวุฒิ ศรีสิงห์เดช)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม  
วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสิริพัฒน์ เกตุสำเภา)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ  
วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมะขาม โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๙๔๕๕ ต่อ ๑๓๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๕/ ๕๖๒๗

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

ด้วยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม ได้เก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะในงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) แยกตาม  
ช่องทางต่างๆ สรุปเป็นภาพรวมเรียบร้อยแล้ว

คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมะขาม จึงขอส่งข้อมูลและการดำเนินการแก้ไข  
มาเพื่อให้ประธานทีมได้รับทราบ ทั้งนี้ ไม่พบการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดรับทราบผล และอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์  
ของโรงพยาบาลมะขาม

(นางจิตาพร พุ่มผล)

เลขาธิการคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(นายรัฐวุฒิ ศรีสิงห์เดช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม

สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ผ่านผู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลมะขาม จันทบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2564 ( ตุลาคม 63 – สิงหาคม 64)

หน่วยงาน	ด้านพฤติกรรม บริการ	ด้านระบบ บริการ	ด้านอาคาร สถานที่ / อุปกรณ์	รวม
ชั้นสูตร		2		2
ทันตกรรม				
ผู้ป่วยนอก		1		1
ผู้ป่วยใน		1	2	3
ER/ นอกเวลา	1	1		2
ห้องคลอด				
เภสัชกรรม		1		1
แพทย์		2		2
ศูนย์ประกันสุขภาพและงานบัตร				
งานเวชปฏิบัติ				
คลินิกHT DM หอบหืด				
กายภาพ				
แม่บ้านทำความสะอาด				
ร้านค้า		2		2
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

สรุปการชมเชยของผู้รับบริการผ่านผู้รับความคิดเห็น  
ประจำปีงบประมาณ 2563 ( ตุลาคม 63 – สิงหาคม 64)

หน่วยงาน	ชมเชยระบบบริการ ทั่วไป	ระบุตัวบุคคล	รวม
ผู้ป่วยใน			
ER/ นอกเวลา			
เภสัช			
งานเวชปฏิบัติ		1	1
คลินิกเบาหวาน ความดัน			
งาน IT	1		1
ทันตกรรม		1	1
ทั่วไป	1		1
<b>รวม</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตค.๖๓- สค.๖๔)

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
<b>ด้านพฤติกรรมบริการ</b>	
<p>๑. แผนกฉุกเฉิน ร้องเรียนระบุผู้ให้บริการ เรื่อง แสดงกิริยาท่าทาง การพูดจา ไม่ดี</p>	<p>๑. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลโทรศัพท์สอบถามไปยังผู้ร้องเรียน เข้าใจดี ไม่ติดใจกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ๒. สอบถามกับผู้ถูกร้องเรียน แจ้งว่าเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยนั้นจริง แต่ไม่ได้มีการพูดคุยกับมารดาผู้ป่วยเลย เป็นเจ้าหน้าที่ท่านอื่นเป็นผู้พูดคุย น่าจะเป็นการเข้าใจผิดกัน ๓. ให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ที่ถูกระบุตัว</p>

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
<p>๑. แผนกชั้นสูตร (๒ ครั้ง)</p> <p>- รอเจาะเลือดนาน</p>	<p>- ในเดือนตค-ธค. ช่วงตรวจ check up คลินิก NCD ห้อง lab เปิดบริการเจาะเลือดตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐น. มีเจ้าหน้าที่เจาะเลือด ๑ คน ช่วยรับ lab และเตรียม specimen ๑ คน เพื่อรองรับปริมาณคนไข้ที่มาเจาะเลือดตรงนัดหรือเจาะเลือดล่วงหน้าที่มีการ key lab ไว้แล้ว กรณีคนไข้ผิคนัด/OPD รอเรียกถ้า check ประวัติตามระบบ จากการตรวจสอบ case ที่ผู้ป่วยร้องเรียนพบว่า ไม่มีการ key lab ล่วงหน้า โดยจนท.คลินิก key lab ในวันที่ ๒๓/๑๑/๖๓ เวลา ๐๙.๑๙น. จนท.lab รับ lab เวลา ๐๙.๔๑ น. และออกผล lab เวลา ๑๑.๕๕ น. ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานตามระบบและทุกๆ ๓๐ นาที จนท.เจาะเลือดจะสอบถามคนไข้และประกาศแจ้งว่ามีผู้ป่วยรายใดมีอาการหน้ามืดจะเป็นลมหรือไม่ ให้แจ้งจนท.ทันที เพื่อจนท.ได้เข้าไปช่วยเหลือหรือส่งต่อห้อง ER</p>
<p>- รอเจาะเลือดนาน</p>	<p>- แจ้งจุดรับส่งตรวจ กรณีรับ lab ตามลำดับคิวค่ะ ถ้ามีเจาะเส้นเลือดทำให้ทำการเจาะเลือดตามลำดับคิวก่อน หลัง ยกเว้น พระภิกษุ ผู้สูงอายุเจาะให้ก่อน กรณีเป็น DTX อย่างเดียวให้ลัดคิวเจาะให้เลย เพราะใช้เวลาไม่นาน โดยในเดือนตค-ธค.จนท.ห้อง lab ชั้นเวรเจาะเลือดตั้งแต่ ๐๗.๐๐ น. จำนวน ๒ คน โดยเจาะเลือด ๑ คน และตรวจ lab ออกผล ๑ คน เนื่องจากพื้นที่ห้องเจาะเลือดมีขนาดจำกัด ทำให้ไม่สะดวกเปิดเจาะเลือดพร้อมกันได้ ๒ โต๊ะและช่วงนี้เป็นช่วงตรวจ check up HT/DM ทำให้คนไข้มีจำนวนมาก การบริการจึงเกิดความล่าช้า ถึงแม้ว่าจะปรับเวลาให้เจาะเลือดเร็วขึ้น</p>

ด้านระบบบริการ	
<p>ในเรื่องระบบบริการของข้อร้องเรียนในเรื่อง รอเจาะเลือดนาน นำมาเข้าทบทวนในทีม FA</p>	<p>ทบทวนในทีม FA วันที่ ๑๘ มีค. ๒๕๖๔</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แจ้งเตือนนัดโดยทางโทรศัพท์ถึงผู้ป่วยหรือญาติ โดยตรง ทางไปรษณียบัตร</li> <li>๒. ประกาศวันหยุดในเพจโรงพยาบาลมะขาม</li> <li>๓. ห้องบัตรมาปฏิบัติงานเวลา ๐๗.๐๐น.-๑๕.๐๐น. ซักถามข้อมูลผู้ป่วยและญาติในเรื่องที่อยู่ และเบอร์ โทรศัพท์ทุกครั้งที่มาใช้บริการ</li> <li>๔. ห้อง LAB แยกบริการเจาะเลือดผู้ป่วยเบาหวาน รายเก่า เจาะ DTX โดยใช้ห้องตรวจแพทย์ห้อง ๓ เป็นห้องที่ให้บริการถึงเวลาประมาณ ๐๙.๐๐ น.</li> <li>๕. เสนอให้ไม่เลื่อนนัด NCD กรณีวันหยุดพิเศษ โดย ประสานแพทย์ให้ตรวจ ๑/๒ วัน</li> <li>๖. เสนอการใช้ APPLICATION ช่วยเตือนเลื่อนนัด เช่น APP หมอรู้จักคุณ</li> </ol>
<p><b>๑. แพทย์ (๒ ครั้ง)</b></p> <p>- มารับยาตามนัดผู้ป่วยโรคเรื้อรัง สิทธิประกันสังคม จ่ายยาให้แพทย์จ่ายยาให้เพียง ๑ เดือน แพทย์แจ้งว่าเป็นนโยบายของโรงพยาบาล จึงอยากขอความเห็นเรื่องการจ่ายยาด้วยคะ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. นำเรื่องเข้าคณะกรรมการบริหารพิจารณา เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ ประธานขอข้อมูลผู้ป่วย สิทธิประกันสังคมย้อนหลัง และให้นำข้อมูลเข้าที่ประชุม ในครั้งต่อไป</li> <li>ที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ ๔ สค. ๖๔ มีมติในที่ประชุมให้ปรับระยะเวลานัดรับยาครั้งต่อไป เป็น ๓ เดือนได้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของแพทย์ผู้ให้การรักษา</li> <li>๒. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องรับทราบ</li> </ol>

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
ด้านระบบบริการ	
<p>๑. แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน</p> <p>-ผู้ป่วยรอนอนรอตรวนนาน ผู้ป่วยมาเปลี่ยนสายNG และมีน้ำออกจากช่องคลอด รอตรวนนาน อยากให้รพ.เรียงลำดับความสำคัญว่าอะไรควรทำก่อน-หลัง เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยรอนาน</p>	<p>๑. นำเรื่องเข้าคณะกรรมการทีมนำทางคลินิก เมื่อวันที่ ๖ กค.๒๕๖๔ นำเรื่องมาทบทวน พบว่าผู้ป่วยมาช่วง เวลา ๑๑.๐๐ น. ได้รับการดูแลจาก ER และแพทย์ได้ตรวจ ซึ่ง จากการร้องเรียนเขียนว่าไม่ได้พบแพทย์ สรุบนแนวทางแก้ไขหลังทบทวน กำหนดคิวรอนอน จาก screening ถึงพบแพทย์ประกันเวลา ๓๐ นาที ให้มีการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ จากพบแพทย์ถึงกลับบ้านประกันไม่เกิน เวลา ๒ ชั่วโมง</p> <p>๒. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ</p>

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
<b>ด้านอุปกรณ์สถานที่/อุปกรณ์</b>	
<p><b>๑.แผนกผู้ป่วยใน / ฝ่ายบริหาร</b>  -ห้องน้ำผู้ป่วยในไม่สะอาด สกปรกมากไม่ล้าง ไม่ขัด แม่บ้านมาทุกวันแต่ไม่ทำ ทำอะไรครึ่งๆ กลางๆ เหม็นมาก</p>	<p>๑. ฝ่ายบริหารได้แจ้งบริษัทในเรื่องของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยทำหนังสือและส่งและแนบข้อร้องเรียนให้บริษัท BJ service ทราบ ทางบริษัทตอบกลับมาโดยได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยเข้ามาตรวจสอบการทำความสะอาดของแม่บ้าน เดือนละ ๑-๒ ครั้ง</p>
<p><b>๒. แผนกผู้ป่วยใน</b>  - ขอเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ</p>	<p>๑. แผนกผู้ป่วยในประสานให้งานบริหารดำเนินการต่อ รอเข้าคณะกรรมการบริหารพิจารณา</p>
<p><b>๑. ร้านค้า ( ๒ ครั้ง)</b>  - อาหารแพง มีปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับราคา</p>	<p>๑. งานบริหารแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้ร้านค้าปรับปรุงแก้ไขให้ราคาเหมาะสมกับปริมาณอาหาร</p>



รายละเอียดข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น/การดำเนินการแก้ไข

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ช่องทาง : ข้อมูลในระบบความเสี่ยง

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
จำนวนทั้งหมด ๑๖ เรื่อง	-แจ้งหน่วยงานที่เกิดความเสี่ยงดำเนินการแก้ไข สามารถแก้ไขได้เองภายในหน่วยงาน -มี ๑ เรื่องเข้าทบทวนในคณะกรรมการที่มนำทางคลินิก

ช่องทาง : แบบบันทึกข้อร้องเรียน/ชมเชยในหน่วยงานแต่ละแผนก

เรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
แผนกห้องคลอด - ได้รับคำชมเชยจากแรงงานต่างด้าว ที่มาใช้บริการ จำนวน ๕ ราย	หัวหน้างานห้องคลอดแจ้งจนท.ในหน่วยงานรับทราบ
งาน IT - ได้รับคำชมเชยถึงเจ้าหน้าที่ IT ที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ แบบรวดเร็วทุกครั้ง ทั้งที่เป็นกรณีเร่งด่วนและรอได้	หัวหน้างาน IT รับทราบ แจ้งจนท.ในหน่วยงานรับทราบ และชื่นชมในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี และขอให้ดำรงความดีนี้ต่อไป
งานเวชปฏิบัติครอบครัว - บริการดี สอบถามได้ตลอดเวลา ยิ้มแย้ม แจ่มใส	หัวหน้างาน รับทราบ แจ้งจนท.ในหน่วยงานรับทราบ และชื่นชมในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี และขอให้ดำรงความดีนี้ต่อไป
งานทันตกรรม - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ประทับใจใน บริการ กิริยามารยาทดี	หัวหน้างาน รับทราบ แจ้งจนท.ในหน่วยงานรับทราบ และชื่นชมในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี และขอให้ดำรงความดีนี้ต่อไป

\*\*ทุกเรื่องที่มีการชื่นชมนำมาติดบอร์ดคนดีของโรงพยาบาลมะขาม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป