



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๒๓๒

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องสื่อสารอื่นๆ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๙ ครั้ง ๑๑ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๑๐ เรื่อง ข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
17 ม.ค.62	มาโรงพยาบาลทุกครั้งพบว่าห้องน้ำสกปรกมาก ไม่น่าเข้า	OPD	จากตารางตรวจสอบคุณภาพการทำความสะอาดห้องน้ำ
	ควรจ้างพนักงานทำความสะอาดเพิ่ม		1. เวลา 07.30 - 09.00 น.
			2. เวลา 10.00 - 12.00 น.
			3. เวลา 12.00 - 13.00 น.
			4. เวลา 14.00 - 16.00 น.
			- พบช่วงเวลาที่ห้องน้ำไม่สะอาดเป็นช่วงเวลา 10.00 - 12.00 น. และ 12.00 - 13.00 น.
			จึงต้องดูแล/ทำความสะอาดโดยเพิ่มช่วงเวลาเป็นทุก 1 ชม.
			เป็นช่วงเวลา 10.00 - 11.00 น.
			เป็นช่วงเวลา 11.00 - 12.00 น.
			เป็นช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น.
			- ผู้นิเทศใช้เวลาตรวจสอบ/นิเทศ ความสะอาดห้องน้ำให้มากขึ้นกว่าเดิม เมื่อพบว่าห้องน้ำ
			ไม่สะอาด รีบบอกพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำทันที
17 ม.ค.62	- มาหาหมอแผนกทับไทร ไม่ค่อยสนใจคนไข้	งานเวชฯ	1. มีการประชุมเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานแจ้งอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นและทบทวนถึงพฤติกรรม
	เล่นแต่มือถือ หมอผู้ชายชั่งกิโล กดไม่เป็น ควรสนใจ		บริการ
	กันบ้าง		2. มีข้อตกลงร่วมกัน ไม่ใช่โทรศัพท์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือจะใช้ต้องเป็นที่มิดชิด
			3. ถ้าจำเป็นต้องใช้เรื่องงานขณะให้บริการต้องบอกให้คนไข้ทราบ เช่น ขอคุยเรื่องงานแป๊บ
			4. เวลาคนไข้เดินเข้ามาในสำนักงาน ควรทักทายคนไข้ก่อนไม่ต้องรอคนไข้ถาม

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลไปง่ม้าร้อน

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
23 ม.ค.62	- จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยใน พบว่าผู้ป่วยได้เสนอแนะพฤติกรรมรับบริการของเจ้าหน้าที่ ER เกี่ยวกับการพูดการชักถามอาการเรกรับว่าเป็นคำพูดไม่น่าฟัง การพูด/คำถามที่ผู้ป่วย+ญาติจะรู้สึกดี มีความรู้สึกอย่างไรหลายคนแต่ไม่กล้าพูด	ฉุกเฉิน	1. ทบทวนพฤติกรรมบริการของ ER 2. มองหน้า สบตา ยิ้มแย้ม 3. ทักทายด้วยคำสุภาพ 3. ชักประวัติว่ามีอาการไม่สบายอย่างไรบ้าง 4. แนะนำขั้นตอนการตรวจรักษา 5. ใช้สรรพนามแทนคนไข้ว่าคุณและเรียกชื่อระมัดระวังการเรียกคุณป้า คุณลุง
			2. สังเกตพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่
			3. พบพฤติกรรมไม่เหมาะสม ต้องทบทวนมาตรฐานซ้ำ
15 ก.พ.62	ขณะที่ซักประวัติอยู่ที่จุดซักประวัติ มีผู้ป่วย HN 101460 มารับบริการที่ OPD ผู้ป่วยมีอาการไข้ ร้องให้ลงแง พยาบาลซักประวัติผู้ป่วยรายอื่น ผ่านไป 3 ราย ผู้ป่วยรายนี้ยังร้องให้ลงแง เสียงดัง พยาบาลจึงลุกขึ้นไปพูดคุยกับ นักศึกษาพยาบาลเพื่อให้นักศึกษาดูหัดถึงผู้ป่วยเด็ก กรณีร้องให้ลงแงเสียงดัง ควรให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เป็นการรบกวนผู้ป่วยรายอื่น ๆ ประกอบกับ ผู้ป่วยร้องให้เสียงดัง พยาบาลจึงต้องพูดเสียงดังเพื่อให้ นักศึกษาได้ยิน จึงทำให้ผู้รับบริการรายอื่น แสดงความ คิดเห็นว่าพยาบาลทำตัวไม่เหมาะสม	ผู้ป่วยนอก	- พยาบาลที่จุดซักประวัติ ต้องพูดจาให้เพราะ ไม่พูดเสียงดัง เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลป่งน้ำร้อน

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
21 ก.พ.62	- เสนอแนะ OPD ว่า ถ้า TV เปิดเสียงไม่ได้ควรเปิด เป็นสารคดีดีกว่า	ผู้ป่วยนอก	งานผู้ป่วยนอก ได้เปิด TV ให้ผู้รับบริการดู เพื่อผ่อนคลายขณะรอรับบริการ สาเหตุที่ต้อง เปิดเสียงเบา คือ 1. เพื่อไม่รบกวนผู้ป่วย 2. ขณะรอรับบริการหากเปิดเสียงดังเกรงว่าผู้ รับบริการอาจไม่ได้ยินเสียงเรียกเพื่อรับบริการ
			- ต้องการให้เปิดเป็นสารคดี เนื่องจากงานผู้ป่วยนอกได้สำรวจจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ ต้องการให้เปิดเป็นภาพยนตร์ ละคร ส่วนสารคดี ทางงานผู้ป่วยนอกเปิด TV ได้เฉพาะ ช่อง 3, 5, 7, 9 เท่านั้น จึงยังไม่สามารถเปิดเป็นสารคดีต่าง ๆ ได้ แต่ทางงานผู้ป่วยนอกจะ รับใช้เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
24 ก.พ.62	- เมื่อเวลา 07.45 น. วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2562 นายบรรพต สายแก้ว ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ได้มา แจ้งกับข้าพเจ้าว่า ช่วงเวลาเวรบ่าย-ถึงศึก มีบุคคล 3 คน นั่งดื่มเครื่องดื่มที่สงสัยว่าจะเป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และพูดคุยกันเสียงดัง (ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ WI) จึงเดินไปดูพบว่า เป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและ บุคคลภายนอกนั่งดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไม่ทราบชนิ แต่เห็นว่า เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จึงไม่กล่าวกล่าว ตักเตือน จึงมาแจ้งผู้บริหาร โรงพยาบาล	ผู้ป่วยในหญิง	- แจ้งหัวหน้างานเพื่อสอบสวนหาข้อมูลเบื้องต้น
	- เวลา 08.30 น. ข้าพเจ้าได้ไปดูกล้องวงจรปิดช่วงเวลา		
	ดังกล่าวพบว่า มีบุคคล 3 คน นั่งอยู่ที่ชาย WI จริง แต่ภาพไม่ระบุได้ว่านั่งดื่มอะไร		

