



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๕

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๑๙๐

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเผยแพร่ทาง
บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และให้รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามและอนุญาต

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาต

(นายฉันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

วันที่	ชื่อเรื่องเรียน/เรื่องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
13 ก.พ.63	- ผู้ป่วยชาวแกมพูชามาคลอดบุตร ร้องเรียนว่าพยาบาลพูดจาไม่ดีเชิงดูถูกเชือดชาติ	ห้องคลอด	- ทบทวนพฤติกรรมบริการแก่พยาบาลแผนกห้องคลอด พบว่ามีเจตนาพูดเล่น โดยนึกไม่ถึงว่าจะทำให้ผู้ป่วยกระแทกกระเทือนใจ จึงต้องปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้ยึดหลักมาตรฐานพฤติกรรมบริการ พูดจาสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ งดการพูดเล่นลึกลับตนเองขณะปฏิบัติงาน
9 มี.ค.63	- พยาบาล, ผู้ช่วยชุดเหลืองบางคนชอบใช้ถ้อยารมณ์กับคนไข้ที่เป็นคนจน แต่พูดตลกกับคนรวย คนไข้รู้สึกน้อยใจ - ชม พยาบาลชื่อสุธารัตน์ แผนกโรคไม่ติดคอหรือรังว่าพูดจาดีมาก คนไข้รัก สมกับเป็นคนเรียนสูง ทุ่มเทกับคนไข้	แผนก NCD	- หัวหน้างานจัดประชุมทีมพยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรมบริการ และประเมินผล โดยการสังเกต กระบวนการดูแลผู้ป่วยในคลินิก
7 เม.ย.63	- ร้องเรียนผู้ช่วยเหลือคนไข้ตึกผู้ป่วยในหญิงว่าพูดจาไม่ไพเราะ ชอบเรียกด่วนว่าหมอ - ส่วนหมอและพยาบาล	หญิง	- หัวหน้างานทบทวนพฤติกรรมบริการกับผู้ช่วยเหลือคนไข้จำนวน 4 คน และสังเกตพฤติกรรมดูแลผู้ป่วย
9 เม.ย.63	- ร้องเรียนพยาบาล ER ว่าพูดไม่ดี ผู้ป่วยปวดศีรษะขอยาแก้ปวด แต่พยาบาลต่อว่าผู้ป่วยว่าวุ่นวาย (ขณะนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉิน)	แผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	- หัวหน้างานทบทวนเหตุการณ์กับพยาบาลผู้ถูกร้องเรียน เต่าว่ากำลังมีผู้ป่วยวิกฤตเข้ามาพอดีและผู้ช่วยคนนี้น่าขอหา จึงบอกผู้ป่วยว่ากำลังวุ่นวายจะดูแลผู้ป่วยหนัก โดยไม่รู้ตัวว่าทำให้คนไข้เข้าใจผิด หลังจากนั้นขอเรื่องเรียนจึงโทรไปหาคนไข้ และขอโทษที่ทำให้ไม่พอใจ ผู้ป่วยเข้าใจและพูดคุยกันดีแล้ว