



## บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๗๔๘

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๒ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๐ เรื่อง ข้อร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกระฤกษ์ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายณันท์วิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี

ปีงบประมาณ 2565

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
6 ม.ค.65	- ผู้รับบริการที่ OPD ร้องเรียนว่ามารับบริการช่วงเช้า ขณะรอสอบถามเจ้าหน้าที่ว่า จะได้รับการตรวจคิวเท่าไร แต่เจ้าหน้าที่พูดด้วยน้ำเสียงไม่ดี ว่าเป็นเรื่องก่อน	OPD	- ผู้อำนวยการให้นโยบายทีมงานคัดกรอง OPD และเจ้าหน้าที่แผนก OPD ทั้งหมด
	- สอบถามผู้เกี่ยวข้อง คือ รพ.รพช. นศ. พยาบาล, พยาบาล คัดกรอง ตอบทำนองเดียวกันว่า ให้รอลำดับคิวแล้วจะเรียก แต่พยาบาลเป็นคนพูดเสียงดัง น่าจะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจ		เรื่องพฤติกรรมบริการ การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยอย่างครบถ้วน คำนึงถึงขนาด
17 ก.พ.65	- ผู้รับบริการร้องเรียนว่ามาติดต่อบุคลากร แต่ได้รับการชี้แจงว่า ชั่วโงม พอดติดต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่พูดสวนว่า เดี่ยว ๆ ชักสีหน้าไม่พอใจ		- ทำความเข้าใจทีม OPD ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น คือ ปรับกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่จุด exit nurse
	- สอบถามเวรเปลี่ยนแล้วว่ามีผู้ป่วยประมาณ 13.00 น. แต่เจ้าหน้าที่จุด exit nurse ยังไม่ทำให้พยาบาลไปดูให้หลาย ครั้งเพราะสงสารคนไข้ แต่ยังไม่ได้		1. ปรับย้ายพยาบาลไปปฏิบัติงาน ward 2 และ NCD จุดละ 3 เดือน
	- สอบถามผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2 คน ให้ข้อมูลว่าจุดพยาบาล exit nurse มีความไม่สะดวกเรื่องการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่ด้วยกันและกับผู้รับบริการ เป็นลักษณะการสื่อสาร		2. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้หมุนเวียนไปปฏิบัติงานจุดอื่นของ OPD
	ไม่คอยราบรื่น ซึ่งเป็นมานานแล้ว		3. แผนกการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร OPD และทั้ง รพ. ในฝ่ายการพยาบาล
	- ผู้อำนวยการมอบหมายทีม NSO เข้าตรวจสอบระบบบริการ		
	ของ OPD และพิจารณาปรับระบบบริการตามความเหมาะสม		