



## บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๑๖๖

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเผยแพร่ทาง  
บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และให้รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
ภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง  
ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) ให้ผู้ร้องเรียน  
ทราบ และเผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามและอนุญาต

( นางสาวการะเกตุ หัสคุณ )  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต

( นายณัฐวิทย์ เมตตากุลพิทักษ์ )  
นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลปึงน้ำร้อน

ปีงบประมาณ 2565

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
11 มี.ค.65	- ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องรอนาน 1 ชั่วโมงครึ่ง	ER	ปรับกระบวนการดังนี้
	เนื่องจากมีผู้ป่วยอุบัติเหตุห้มและมีผู้ป่วยอาการวิกฤตใน		1. พยาบาลปลีกเวลาไปให้ข้อมูลผู้ป่วยเป็นระยะเรื่องความจำเป็นต้องรอนาน
	ปอผู้ป่วย ทำให้แพทย์ยังไม่มีเวลาตรวจผู้ป่วยรายใหม่ จึงทำ		2. ถ้ามีเตียงว่างดูแลให้ผู้ป่วยมานอนรอในห้องเพื่อดูแลด้านจิตใจ
	ให้ผู้ป่วยต้องรอนาน		3. พยาบาลดูแลเบื้องต้นว่ามีความจำเป็นต้องตรวจ Lab หรือไม่ ถ้ามีดำเนินการส่ง
			Lab ก่อนเพื่อให้ผลออกทันเวลาแพทย์มาตรวจ ลดเวลารอนคอยอีกชั้นตอนหนึ่ง
27 มี.ค.65	- ผู้ป่วยพักในหอผู้ป่วยใน ต้องได้รับยามาเชื่อเข้าเส้นเลือด	IPD2	- ทบทวนทีมแพทย์พยาบาลในการให้ข้อมูลผู้ป่วยเรื่องการดำเนินของโรคและแผน
	2 วัน วันที่ 3 แพทย์เปลี่ยนเป็นยามาเชื่อชนิดรับประทาน		การรักษาอย่างต่อเนื่อง และต้องมีขั้นตอนให้โอกาสผู้ป่วยสอบถามข้อมูลข้อสงสัยต่างๆ
	ผู้ป่วยลง Face book ว่าแพทย์ไม่ได้ตรวจปัสสาวะ/เลือดซ้ำ		ได้ตามความจำเป็น
	แล้วรู้อาการคนไข้และปรับยาได้อย่างไร		
31 ส.ค.65	- ผู้ป่วยได้รับอุบัติเหตุมาถึง รพ. ไม่ได้สวมหน้ากากอนามัย	ER	ทบทวนทีมพยาบาล, พนักงานช่วยเหลือคนไข้, พนักงานเปล
	จึงขอหน้ากากกับพนักงานเวรเปล แต่พนักงานเวรเปลแจ้งว่า		1. ผู้ป่วย/ญาติที่มาใช้บริการ แต่ไม่มีหน้ากากอนามัยใส่มาต้องจัดหาให้ใส่ทันที เพื่อ
	ผู้ป่วยต้องจัดหาเอง		ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ
			2. ให้นำหน้ากากไว้ที่โต๊ะ Triage 1 กล่อง ไว้บริการผู้ป่วยและญาติที่ไม่มีหน้ากากมาด้วย


