



บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๑๖๕

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๒ ช่วงเดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๓ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๓ เรื่อง ข้อร้องทุกข์ จำนวน ๐ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

สรุปจำนวน/ประเภทข้อเสนอแนะรายปี

ประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	2565 (1 เม.ย- 31 ส.ค.65)
จำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด	3
- พฤติกรรมบริการ	1
- ระบบบริการ	2
- สถานที่ สิ่งแวดล้อม	-
- เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์	-
- อื่น ๆ	-
- การตอบสนอง (ไม่มีข้อร้องเรียนซ้ำในปีเดียวกัน)	
ประเภทข้อมูล	
1. ข้อร้องเรียน	3
2. ข้อร้องทุกข์	0
3. บัณฑิตสหพันธ์	-

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

