



บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๙๔๖

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๒ ช่วงเดือน เมษายน ๒๕๖๖ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๙ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๙ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา ล้วงศกร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายนันทวัช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลปองน้ำร้อน

ปีงบประมาณ 2566 รอบ 12 เดือน

- 1 -

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
7 ก.พ.66	- แพทย์นัดตรวจเลือดและติดตามอาการ มาถึงเวลา 07.45 น.	OPD	- ผู้รับบริการได้รับการบริการตามลำดับคิวปกติ ไม่มีการแซงคิวแต่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก
	ได้ซักประวัติเวลา 11.00 น. มาโต๊ะเบอร์ 5 ได้รับใบนัดและ		จึงล่าช้า
	ใบสั่งยาเวลา 11.40 น. รับยา 13.00 น. รอรับบริการนานมาก		พัฒนา
			1. ต้องประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการทุกวันเรื่องขั้นตอนการรอรับบริการ
			2. แจ้งช่องทางด่วนสำหรับผู้ป่วยรถนั่ง นอน แยกต่างหาก
			3. ช่วงหยุดพักและรอรับบริการบ่ายคือก่อนเวลา 12.00 น. 15 นาที
7 ก.พ.66	- ช่วยปรับพฤติกรรมกรวดของเภสัชกรห้องจ่ายยา ER	เภสัชกรรม	- หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมแจ้งให้เภสัชกรดังกล่าวปรับปรุงพฤติกรรมบริการและจะ
			ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานพฤติกรรมบริการเป็นช่วง ๆ ต่อไป
23 ก.พ.66	- ผู้ป่วยหญิง มาให้ยามาซื้อต่อเนื่อง พยาบาลบอกให้ญาติ	ER	- พยาบาลประเมินและ Ident ได้ถูกต้องก่อนที่จะให้ญาติออกและเห็นผู้ป่วยพูดคุยกับ
	ออกไปรอด้านนอก แล้วจะ Ident ผู้ป่วยถูกต้องได้อย่างไร		ผู้ป่วยอื่นได้ แสดงว่าสื่อสารได้
3-พ.ค.-66	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของจนท. ER	ER	- 1. ทบทวนพฤติกรรมบริการของจนท. ER ยอมรับว่าพูดไม่เหมาะสมจริงและตั้งใจจะ
	1. ญาติเรียก EMS ในเวลาเวรคึก พยาบาลถึงที่เกิดเหตุพบว่า		ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม
	ผู้ป่วยมีอาการหลาววันแล้วจึงถามว่าเพราะอะไรไม่รีบไปรพ.		-ทบทวนระบบบริการ การประเมินอาการซ้ำแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานที่กำหนดของ
	ให้เร็วในเวลากลางวัน เวลากลางคืนควรเป็นกรณีผู้ป่วย		MOPH Triage
	ฉุกเฉิน		-ผู้ป่วยที่จัดไว้โซน isolate คือผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงแพร่กระจายเชื้อ โรคร้ายแรง
	2.เมื่อมาถึงห้องฉุกเฉิน แพทย์ประเมินอาการไม่รุนแรง		