



บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๕๒๑

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๗ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๗ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายณันท์วิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ปีงบประมาณ 2566

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
9 ก.ย.65	- Strecher รถพยาบาลหนีบนิ้วมือผู้ป่วยขณะเงินขึ้นรถ Ambulance	OPD	- ทบทวนพนักงานเปลและ พชร. ต้องให้มีเจ้าหน้าที่จับมือผู้ป่วยกอดคอทุกครั้ง ขณะเคลื่อนเปลขึ้น-ลง รถพยาบาล
31 ต.ค.65	- พนักงานช่วยเหลือคนไข้ตกหญิง ชอบว่าเด็กเวลาร้องไห้ พูดเปรียบเทียบกับเด็กคนอื่น ว่าคนไข้ว่าสวยแต่เง่า จิ้งจิ้ง ไม่ดูแลช่วยเปลี่ยนผ้าปูที่นอน แม่ของคนไข้ต้อง ให้ญาติเตียงอื่นมาช่วยเปลี่ยน	W1	- หัวหน้างานทบทวนเรื่องพฤติกรรมกับพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ให้ปรับเรื่องการพูด การทำงานในหน้าที่ให้สมบูรณ์และทบทวนกับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ทราบข้อร้องเรียน และแนวทางการพัฒนาระบบบริการให้เหมาะสม ทั้งเรื่องการพูดและการดูแลผู้ป่วย
9 พ.ย.65	- เป็นผื่นคันทั้งตัวไม่ทราบสาเหตุ มาตรวจห้องฉุกเฉินเวลา ประมาณ 20.10 น. 9 พ.ย.66 แพทย์ให้จิตยาและยารับประทาน แนะนำให้ไปตรวจเอกซน หาสาเหตุของอาการแพ้ - ไม่เข้าใจว่าสิทธิการรักษาอยู่ อ.โป่งน้ำร้อน แต่ทำไม่ต้อง ไปเอกซน	ER	- จะแจ้งแพทย์ผู้ตรวจรักษาเพิ่มการอธิบายเหตุผลการรักษาเพิ่มเติมที่ รพ.เอกซน
7 ธ.ค.65	- เจ้าหน้าที่ชุดสีเหลืองตีผู้ป่วยชายชื่อกำไร พูดไม่เพราะ	W2	- หัวหน้างานทบทวนกับเจ้าหน้าที่ให้มีการปรับพฤติกรรมบริการ การพูดให้ไพเราะ มีหางเสียง ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติตามหน้าที่อย่างสมบูรณ์

