

สรุปจำนวน/ประเภทข้อเสนอแนะรายปี

ประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	ปีงบประมาณ 2567
<u>จำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด</u>	5
- พฤติกรรมบริการ	4
- ระบบบริการ	1
- สถานที่ สิ่งแวดล้อม	-
- เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์	-
- อื่น ๆ	-
- การตอบสนอง (ไม่มีข้อร้องเรียนซ้ำในปีเดียวกัน)	100%
<u>ประเภทข้อมูล</u>	
1. ข้อร้องเรียน	5
2. ข้อร้องทุกข์	-
3. บัณฑิตสหทัย	-

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ปีงบประมาณ 2567

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
6ธค.2566	ผู้ป่วยมารับบริการที่ ER 5 ธค.67 ไม่มีบัตรสุขภาพมาแสดง แพทย์ ต้องการส่งตัวไปรักษาต่อที่รพ. พระปกเกล้า พยาบาลแนะนำให้ไป ติดต่อศูนย์ประกันสุขภาพ เนื่องจากนายจ้างยืนยันว่าทำประกันให้ แต่หารบัตรไม่เจอ 6 ธค.67 ญาติร้องเรียนผ่าน FB	ศปก.	ผอ. ได้ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนว่าจะแจ้งจนท.ผู้ปฏิบัติให้รับทราบและ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
	1. เวรเปลที่ ER พุดกำชับให้ไปหา แม่สมาใส่และไม่ช่วยพยุงตัว คนไข้ลงจากรถ		
	2. จนท. ห้องศูนย์ประกัน ถามผู้ไปติดต่อว่า มันเรื่องอะไรของพี่อะคะ ไม่มีเอกสารก็จ่ายคั้งค์สิ		
26 ธค.2566	พาสามีหลังผ่าตัดลิ้นหัวใจรั่วมารับบริการเจาะเลือด ถึง OPD ลงจากรถ เดินแล้วเหนื่อยจึงจอดรถนอน แต่เวรเปลบอกว่า เดิน ได้แล้วทำไมต้องจอดรถ พุดเสียงแข็ง ใบบนไม่เป็นมิตร แต่ก็เอา รถนอนมาให้	OPD	นำเรื่องร้องเรียนพุดคุยกับจนท.เวรเปลที่ถูกร้องเรียน ยอมรับว่าได้ประพฤดิ ไม่เหมาะสมและตั้งใจจะปรับปรุงตัว โรงพยาบาลจึงแจ้งต้องทำทัณฑ์บนและ ประเมินพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง
23กพ.67	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อเรื่องคนงานมาทำบัตรประชาชนตามวันนัดไม่ได้ เพราะได้รับอุบัติเหตุตกคคนไม้ ได้รับบาดเจ็บ จนท. ศูนย์ประกันบอกว่า ต้องมาและไม่แนะนำให้ความรู้แก่ผู้ไม่รู้เหมาะสม	ศปก.	หัวหน้างาน ว่ากล่าวตักเตือนและโทรไปคุยกับผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่คิดใจ

