



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปงน้ำร้อน โทร. ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓-๔ ต่อ ๑๐๓,๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๗๑๖๐

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลปงน้ำร้อน ได้ดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้รับบริการตามช่องทางรับรู้ความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่างๆของโรงพยาบาลปงน้ำร้อน และช่องทางสื่อสารอื่นๆในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๑๑ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๑๑ ครั้ง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปงน้ำร้อนต่อไป

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ปีงบประมาณ 2568

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
11 ต.ค.67	มารับบริการนอกเวลาขณะรอลงทะเบียนมีน้องผู้ช่วยเหลือคนไข้ทำหัตถการอยู่หน้าห้องพุดกับผู้รับบริการไม่ไพเราะเสียงดังและซักสีหน้าไม่พอใจ	ER	1.ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรมบริการแก่เจ้าหน้าที่พยาบาล เวชกิจฉุกเฉินและผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2. ทบทวนปริมาณภาระงานให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสมดุลมีความเครียดน้อยที่สุด โดยหน้าที่การคัดกรองอันดับแรกคือพยาบาล ถ้าพยาบาลช่วยดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินจึงค่อยเปลี่ยนเป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้
19 ต.ค.67	มารับบริการวันหยุด รับบัตรคิวแล้วนั่งรอแต่ไม่ทราบคิวตัวเอง ควรทำป้ายแจ้งลำดับคิวให้ผู้ป่วยทราบ	ER	ประสานงานคอมพิวเตอร์ คุณณัฐวุฒิ จะดำเนินงานระบบแสดงคิวเข้ารับบริการให้ผู้รับบริการทราบ
9 ธ.ค.67	คุณหมอพยาบาลดูแลรักษาดีแต่แนะนำให้เพิ่มบุคลากรและเรื่องเวลาในการทำงานรอนานมากมาถึง 10.00 น. ได้รับรักษา 14.00 น. 16.00 ยังไม่ได้รับยา	ER , OPD	รายงานข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร
11 ธ.ค.67	นางนิค วิถีธรรม ร้องเรียนว่ามารับบริการ OPD ด้วยอาการปวดเข่า ส่งมาER เพื่อฉีดยาพยาบาล ER ฉีดยา 3 ครั้งไม่ได้ผู้ป่วยบ่นเจ็บ พยาบาลถามว่า เจ็บขนาดนั้นเลยหรือผู้ป่วยรู้สึกไม่ดีต่อคำพูด ปฏิเสธการฉีดยา	ER	ทบทวนพฤติกรรมบริการ หลีกเลี่ยงคำพูดที่ไม่เหมาะสมซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ
16 ธ.ค.67	รอตรวจ ATK 2 ชม. มันใช้มัย ให้แต่รอๆๆๆ	ER , OPD	OPD ร่วมกับ LAB ปรับระบบบริการการตรวจ ATK

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
12-ม.ค.-68	ผู้ร้องเรียนเป็นมารดา ร้องเรียนว่าลูกสาวเป็นไข้สูงเข้ามา รพ.ติสสอง พบหน้าตาบุคลิกของพยาบาลและบุคลากรแย่มากถามคนไข้เหมือนไปกราบขอเรื่องให้ช่วยรักษาให้กลับบ้าน โดยไม่ได้ให้ยาซักเม็ดคนไข้กลับรอดูอาการที่บ้านซื้อยา กินเอง 14 ม.ค.68 โทรถามอาการคนไข้บอกว่าดีขึ้นแล้วกินยาลดไข้ที่บ้านไม่ได้ไปตรวจรพ.เอกชน 14 ม.ค.68 สอบพยาบาลผู้ให้บริการผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าผู้ป่วยมาถึงยังคุยโทรศัพท์ตลอดเวลาผู้ช่วยเหลือคนไข้ถามหาบัตรประจำตัวประชาชนคนไข้บอกอยู่กับแฟนข้างนอก พยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยยังคุยโทรศัพท์จึงบอกให้วางโทรศัพท์ก่อนผู้ป่วยให้ประวัติความดันสูง วัดจากคลินิกและมีไข้ได้ยาจากคลินิกเป็นชุดหลายเม็ดเพิ่งกินไปไม่ถึง 4 ชม. ไม่ได้เอายามาด้วยและบอกว่าจะไปตรวจเอกชน พยาบาลแนะนำรพ.สิริเวชเพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่าหรือจะรอมารตรวจเลือดเข้าบอกจะไปเอกชนพยาบาลจึงไม่ได้ให้ยากลับไป	ER	1.สังเกตปฏิกิริยาคนไข้ ประเมินสภาพอารมณ์ความรู้สึกขณะให้บริการ 2.ระมัดระวังคำพูดที่แจ้งให้ผู้ป่วยวางโทรศัพท์ 3.กรณีผู้ป่วยมียามาจากคลินิกแต่ไม่สามารถทราบได้ว่ายาอะไรให้แจ้งผู้ป่วยหยุดยานั้น และจ่ายยาของรพ. 4.กรณีผู้ป่วยจะไปรพ.เอกชนให้สอบถามว่าจะไปเมื่อไหร่และจะรับยาเบื้องต้นที่รพ.นี้ไปด้วยหรือไม่
9 ก.ค. 68	- มารับบริการฉีดวัคซีนที่แผนกชุมชนแต่ต้องมาเปิดบัตรใหม่ที่ข้างนอก ค่าซ้ำ อยากให้เปิดบัตรที่ฉีดวัคซีนเลย	OPD	- ปรับให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้ป่วยนอก ได้แก่ งานเวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน งานทันตกรรม งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานกายภาพ เปิดบัตรคนไข้ใดเองทุกจุด

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
22ก.ค.68	เสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนวิธีการเรียงลำดับเข้ารับบริการ ก่อน หลังหรือหาวิธีการที่มาประสิทธิภาพมาใช้ เนื่องจาก ระบบมีความล่าช้า มาถึงรพ.8.00น. กว่าเสร็จไม่เคยก่อน 12.00น. มาใช้บริการไม่บ่อย พบว่าไม่เคยเร็วกว่านี้เลย เห็นมากกว่า 20 ปีแล้ว	OPD	
11ส.ค.68	case refer กลับ Fx.intertroch รือ admit 16.00-18.00น. ยังไม่ได้ทำอะไรเลย ไม่มีใครมาแจ้งอะไร	ER	- เนื่องจากช่วงเย็นมักมีคนไข้มารับบริการจำนวนมาก ทีมจะดูแลคนไข้ฉุกเฉินให้ปลอดภัยก่อน คนไข้ อาการคงที่จะรอนานต่อไปจะพยายามประชาสัมพันธ์บอกญาติด้านนอกให้ทราบว่า ขณะนี้รอช้าเพราะอะไร
16ส.ค.68	เวรเปลเข้าเวรช่วงเช้า หกโมง พุดจาไม่ไพอเพราะเลย ผู้ร้องเรียนนั่งอยู่หน้าห้อง มีญาติผู้ป่วยเข้าไปกดกริ่งเพื่อเรียก จนท.ในห้องเปิดประตู แต่เขากดผิด เวรเปลพุดออกมาดั่งๆ ว่า ...กดผิด มองไม่เห็นป้ายหรือไง...ผมฟังแล้วไม่ร้อนหูเลย การทำงานบริการควรจะถูกเดินไปบอกและแนะนำเขาคด้วย คำพูดดีๆอยากให้เป็นปรับปรุง	ER	- สอบถามเวรเปลแล้ว บอกว่าจำไม่ได้ - นำเรื่องเข้าประชุมคณะกรรมการข้อร้องเรียน เรียกจกนท.ดังกล่าวมาพูดคุยและ ทบทวนเหตุการณ์จกนท.คนดังกล่าวเคยมีประวัติถูกร้องเรียนหลายครั้ง จะพิจารณาการ ลงโทษที่เหมาะสมต่อไป

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
18ส.ค.68	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ พนักงานช่วยเหลือคนไข้ได้ะ 3 1. เคยพบคำพูดไม่ดี คนไข้เลือกหมอคนหนึ่งเป็นผู้ชาย ผู้ช่วยเหลือคนไข้ถามว่า...ถ้าตรวจภายในละ...คนไข้คิดใน ใจว่า ตรวจภายในจะเลือกหมอผู้หญิงแต่ไม่ได้พูดออกมา 2. ต้นเดือนส.ค. มาตรวจ พบนศ.พยาบาลและอาจารย์ผู้สอน ซักประวัติและตรวจร่างกาย พอมีคนเรียกชื่อตรวจ จนท. คนนี้ถือว่า เอาเอกสารเขาไปหมดจนจัดคิวไม่ถูก นศ.พยาบาลบอกให้ไปพบแพทย์ก่อน จนท. โบกมือไล่ นศ. และอาจารย์ บอกว่าให้ไปทำอะไรให้เสร็จก่อน คนไข้จึงบอก นศ.พยาบาลว่า คนนี้เขาเป็นอย่างนี้แหละ พี่เคยเจอมาแล้ว	OPD	