



บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๙๖๖

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้ดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้รับบริการตามช่องทางรับรู้ความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องทางสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๖ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๕ ครั้ง ข้อเสนอแนะ ๑ ครั้ง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนต่อไป

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
ปีงบประมาณ 2568

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
11 ต.ค.67	มารับบริการนอกเวลา ขณะรอลงทะเบียนมีน้องผู้ช่วยเหลือคนไข้ทำหัตถการอยู่หน้าห้องพุดกับผู้รับบริการไม่ไพเราะ	ER	1. ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรมบริการแก่เจ้าหน้าที่พยาบาล เวชกิจฉุกเฉิน และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2. ทบทวนปริมาณภาระงานให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสมดุล มีความเครียดน้อยที่สุด โดยหน้าที่การคัดกรองอันดับแรกคือพยาบาล ถ้าพยาบาลช่วยดูผู้ป่วยฉุกเฉินจึงค่อยเปลี่ยนเป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้
11 ธ.ค.67	นางนิต วิถีธรรม ร้องเรียนว่ามารับบริการ OPD ด้วยอาการปวดเข้า ส่งมาER เพื่อฉีดยาพยาบาล ER ฉีดยา 3 ครั้ง ไม่ได้ผู้ป่วยบ่นเจ็บ พยาบาลถามว่า เจ็บขนาดนั้นเลยหรือ ผู้ป่วยรู้สึกไม่ดีต่อคำพูด ปฏิเสธการฉีดยา	ER	ทบทวนพฤติกรรมบริการ หลีกเลี่ยงคำพูดที่ไม่เหมาะสมซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ
19 ต.ค.67	มารับบริการวันหยุด รับบัตรคิวแล้วนั่งรอ แต่ไม่ทราบคิวตัวเอง ควรทำป้ายแจ้งลำดับคิวให้ผู้ป่วยทราบ	ER	ประสานงานคอมพิวเตอร์ คุณณัฐวุฒิ จะดำเนินงานระบบแสดงคิวเข้ารับบริการให้ผู้รับบริการ
9 ธ.ค.67	คุณหมอพยาบาลดูแลรักษาดีแต่แนะนำให้เพิ่มบุคลากรและเรื่องเวลาในการทำงานรอนานมากมาถึง 10.00 น.ได้รับรักษา 14.00 น. 16.00 ยังไม่ได้รับยา	ER , OPD	- รายงานข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร
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 ร้องเรียนว่าลูกสาวเป็นไข้สูงเข้ามารพ. ตีสอง พบหน้าตาบุคลิกของพยาบาลและบุคลากรแย่มาก ถามคนไข้เหมือนไปกราบขอร้องให้ช่วยรักษาให้กลับบ้านโดยไม่ได้ให้ยาซักเม็ดคนไข้กลับรอดูอาการที่บ้านซื้อยากินเอง 14 ม.ค.68 โทรถามอาการคนไข้บอกว่าดีขึ้นแล้วกินยาลดไข้ที่บ้านไม่ได้ไปตรวจรพ.เอกชน 14 ม.ค.68 สอบพยาบาลผู้ให้บริการผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าผู้ป่วยมาถึงยังคุยโทรศัพท์ตลอดเวลาผู้ช่วยเหลือคนไข้ถามหาบัตรประจำตัวประชาชนคนไข้บอกอยู่กับแฟนข้างนอกพยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยยังคุยโทรศัพท์จึงบอกให้วางโทรศัพท์ก่อน ผู้ป่วยให้ประวัติความดันสูง วัดจากคลินิกและมีไข้ได้ยาจากคลินิกเป็นชุดหลายเม็ดเพิ่มกินไปไม่ถึง 4 ชม. ไม่ได้เอายามาด้วยและบอกว่าจะไปตรวจเอกชนพยาบาลแนะนำรพ.ศิริเวชเพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่าหรือจะรอมาตรวจเลือดเข้าบอกจะไปเอกชนพยาบาลจึงไม่ได้ให้ยากลับไป	ER	1. สังเกตปฏิกิริยาคนไข้ ประเมินสภาพอารมณ์ความรู้สึกขณะให้บริการ 2. ระมัดระวังคำพูดที่แจ้งให้ผู้ป่วยวางโทรศัพท์ 3. กรณีผู้ป่วยมียามาจากคลินิกแต่ไม่สามารถทราบได้ว่ายาอะไร ให้แจ้งผู้ป่วยหยุดยานั้นและจ่ายยาของรพ. 4. กรณีผู้ป่วยจะไปรพ.เอกชนให้สอบถามว่าจะไปเมื่อไหร่และจะรับยาเบื้องต้นที่รพ.นี้ไปด้วยหรือไม่