



บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๙๑๔๙

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็น ตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องทางสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๖ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๕ เรื่อง ข้อเสนอแนะ ๑ ครั้ง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเมตตา สว่างศกร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ปีงบประมาณ 2567

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
1 ธ.ค.67	ผู้ป่วยมารับบริการที่ ER 5 ธ.ค.67 ไม่มีบัตรสุขภาพมาแสดง แพทย์	ศูนย์ประกัน	ผอ. ได้ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนว่าจะแจ้งจนท.ผู้ปฏิบัติให้รับทราบและ
	ต้องการส่งตัวไปรักษาต่อที่รพ. พระปกเกล้า พยาบาลแนะนำให้ไป	OPD	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
	ติดต่อศูนย์ประกันสุขภาพ เนื่องจากนายจ้างยืนยันว่าทำประกันให้		
	แต่หารบัตรไม่เจอ 6 ธ.ค.67 ญาติร้องเรียนผ่าน FB		
	1. เวอร์แปลที่ ER พุดกำชับให้ไปหา แม่สมาใส่และไม่ช่วยพยุงตัว		
	คนไข้ลงจากรถ		
	2. จนท. ห้องศูนย์ประกัน ถามผู้ไปติดต่อว่า มันเรื่องอะไรของพี่อะคะ		
	ไม่มีเอกสารก็จ่ายดั่งค์ลี		
	ผอ. ได้ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนว่าจะแจ้งจนท.ผู้ปฏิบัติให้รับทราบและ		
	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ		
27 ธ.ค.66	26 ธ.ค. 66 พาสามีหลังผ่าตัดคลื่นหัวใจร่วมมารับบริการเจาะเลือด ถึง	OPD	- ทบทวนในทีม คณะกรรมการข้อร้องเรียนและพนักงานเวอร์แปลผู้ถูกร้องเรียน
	OPD ลงจากรถ เดินแล้วเหนื่อยจึงขอรถนอน แต่เวอร์แปลบอกว่า เดิน		พนักงานเปลยอมรับผิดชอบตามข้อร้องเรียน
	ได้แล้วทำไมต้องขอรถ พุดเสียงแข็ง ใบหน้าไม่เป็นมิตร แต่ก็เอา		- ได้ทบทวนมาตรฐานบริการ พฤติกรรมบริการและทำทัณฑ์บนพนักงานเปล
	รถนอนมาให้		พร้อมกับวางแผนประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
23 กพ.67	23 กพ.67 ผู้ร้องเรียนมาติดต่อเรื่องคนงานมาทำบัตรประชาชนตามวันนัดไม่	ศูนย์ประกัน	หน.งาน ว่ากล่าวตักเตือนและโทร ไปคุยกับผู้ร้องเรียนแล้ว
	ได้เพราะได้รับอุบัติเหตุตกต้นไม้ ได้รับบาดเจ็บ จนท. ศูนย์ประกัน		ผู้ร้องเรียนไม่พอใจ
	บอกว่าต้องมาและจนท.ไม่แนะนำให้ความรู้แก่ผู้ไม่รู้ที่เหมาะสม		
7 มีค.67	ลักษณะการพูด การแสดงออกเหมือนถูกคนไข้ คนไข้มาตรวจเลือด	แพทย์	- ผอ. แนะนำคนไข้ให้มาตรวจกับผอ.แทนและจะทำความเข้าใจกับ
	เชื้อโรคทางเพศสัมพันธ์ หมอถามว่า" รื้ออะไรบ้าง มาตรวจ จะตรวจอะไร"		แพทย์ผู้ถูกร้องเรียน
2พค.67	คนไข้อาการอาเจียนบ่อย มารอ OPD 8.44น. 11.00 น. ส่งมา ER	OPD	- OPD ทบทวนกระบวนการคัดกรองและดูแลจัดเข้าพบแพทย์ให้
	เพื่อฉีดยา plasil v เมื่อดีขึ้นจำหน่ายกลับบ้าน บิดา post FB ถ้อยคำ		เหมาะสม
	หยาบคายว่า...ลูกกูอ้วกจะตายหาไม่เรียกสักที เป็นโรงพยาบาลฆ่าสัตว์		
	โรงพยาบาลเหี้ย...		
25 กย.67	-เห็นข้อผิดพลาดของระบบคิวคือ คนที่มานั่งคอยคนแรกแต่เข้า ช่วงไปเข้า	ทันตกรรม	- แจ้งผู้เสนอแนะว่าเคยใช้วิธีวางบัตรคิวไว้แต่พบว่าคนไข้
	ห้องน้ำพอดีเจ้าหน้าที่มาแจกบัตรคิวคนนั้นจึงพลาด พอกลับมาพบว่าคิว		หยิบไปเผื่อกัน ครั้งละ 2-3 ใบ ทำให้ไม่ยุติธรรมต่อคนไข้ที่มายืนเข้าคิว
	เต็มแล้วรู้สึกสงสาร อยากให้วางบัตรคิวไว้ให้คนไข้หยิบเองเมื่อมาถึง		แต่ตอนนี้กำลังจะติดตั้งตู้ KIOS ให้คนไข้ใช้บัตรประชาชนมาหยิบ
			จะได้คิวทันที