

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2569 (รอบ 12 เดือน)
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปองน้ำร้อน

ลำดับ	วันที่	ช่องทาง	เรื่อง	พฤติกรรม บริการ	ระบบ บริการ	สถานที่ ENV.	อื่น ๆ	ทีมที่ เกี่ยวข้อง	วันที่ ประสานทีม	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1	12-ต.ค.-68	Line OA	เวรเปล ที่อยู่ฉุกเฉิน ทำไมไม่ช่วยยกคนไข้คะ (ย้าว่าบางคน) คนไข้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ให้เค้าขยับขึ้นเตียงเอง ถ้าตกเตียง ขึ้นมา รับผิดชอบยังงัยคะ เหตุการณ์นี้ เจอ 2 รอบแล้ว ฝากด้วยคะ	√				OPD	16-ต.ค.-68	30-ต.ค.-68	
2	5-พ.ย.-68	แบบสำรวจ ความพึงพอใจ	ควรเรียกเข้าห้องฉุกเฉินตามลำดับคิวที่มาก่อน หลัง ซึ่งมีอาการ ใกล้เคียงกัน แต่มาทีหลังเรียกเข้าห้องก่อน ถ้าญาติไม่มีการ ทักท้วง ก็คงต้องรอน้ำห้องฉุกเฉินต่อไป ควรเรียกตามลำดับคิวคะ		√			ER	10-พ.ย.-68	30-พ.ย.-68	
3	13-พ.ย.-68	Line OA	มารับบริการครั้งแรกคะ ไม่ค่อยประทับใจห้องน้ำเท่าไรคะ ห้องน้ำรวมข้างห้องตรวจที่ 1 น่าจะปรับปรุงให้ดูดีกว่านั้นคะ			√		ENV, OPD	15-พ.ย.-68	30-พ.ย.-68	
4	18-พ.ย.-68	Line OA	ปกติเวลาเด็กไข้สูง มีพื้นที่รองรับให้เช็ดตัวมั๊ยคะ			√		OPD	20-พ.ย.-68	30-พ.ย.-68	
5	3-ธ.ค.-68	Line OA	- แก้วอี๋ชำรุดเยอะมาก พัดลมไม่ทั่วถึง			√		ENV,	10-ธ.ค.-68	10-ธ.ค.-68	
6	8-ม.ค.-69	แอปพลิเคชัน หมอพร้อม	ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อม ตรวจสอบคัดกรองมะเร็งเต้านม แต่ผู้ป่วยไม่ได้เข้ารับบริการจริง		√			PCC, ดิจิทัล	8-ม.ค.-69	8-ม.ค.-69	
7	8-ม.ค.-69	แอปพลิเคชัน หมอพร้อม	ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อม งานเวชฯคัดกรองบุหรี่ สุรา แต่ผู้ป่วยไม่ได้เข้ารับบริการจริง		√			PCC, ดิจิทัล	8-ม.ค.-69	8-ม.ค.-69	
8	8-ม.ค.-69	แอปพลิเคชัน หมอพร้อม	ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อม มีการพิมพ์ข้อมูลขอรับบริการ ตรวจเต้านม อาการทั่วไปปกติ ไม่พบก้อนบริเวณเต้านมและต่อม น้ำเหลือง แต่ผู้ป่วยไม่ได้เข้ารับบริการจริง		√			PCC, ดิจิทัล	8-ม.ค.-69	8-ม.ค.-69	
9	8-ม.ค.-69	แอปพลิเคชัน หมอพร้อม	ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อม ไม่บันทึก CC มีแค่ Diag Z123 (คัดกรองมะเร็งเต้านม) ซึ่งผู้ป่วยไม่ได้เข้ารับบริการจริง		√			PCC, ดิจิทัล	8-ม.ค.-69	8-ม.ค.-69	
10	13-ม.ค.-69	แบบสำรวจ ความพึงพอใจ	การบริการเข้าไป เฉลี่ยทุกครั้งที่มา opd 5-6ชม.ตลอด บุคลากร พุดจาดีขึ้นมาก การควบคุมอารมณ์คำพูดของบุคลากร	√	√			OPD	20-ม.ค.-69	30-ม.ค.-69	

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2569

ลำดับ	วันที่	ช่องทาง	เรื่อง	พฤติกรรม บริการ	ระบบ บริการ	สถานที่ ENV.	อื่น ๆ	ทีมที่ เกี่ยวข้อง	วันที่ ประสานทีม	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
11	20-เม.ย.-69	สปสข เขต 6	เมื่อวันที่ 12/04/2569 เวลา 17.00 น. เข้ารักษาที่ รพ.โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้วยอาการปวดหลัง เดินไม่ได้ เดิน 2-3 ก้าวชาลงขา ติดต่อแผนฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่บอกว่าให้นั่งรอพบแพทย์ก่อน ผู้ป่วยนั่งรอจนถึง 20.00 น. ก็ยังไม่ได้รับการตรวจ นั่งรอนานมาก ไม่มีแพทย์หรือพยาบาลมาเรียก หรือมาบอกอะไรเลย แต่คนที่มาที่หลังได้ตรวจก่อน อาการก็ไม่ได้ฉุกเฉินอะไร ญาติรอไม่ไหว พาออกไปรักษาที่รพ. เอกชน ชำระเงินเองแทน ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข. ช่วยตรวจสอบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ		√			ER	20-เม.ย.-69	21-เม.ย.-69	
12	29-ก.ค.-69	แอปพลิเคชัน หมอพร้อม	ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อม การคัดกรองเชิงรุก Active case finding Covid-19 อำเภอโป่งน้ำร้อน		√			PCC, ดิจิทัล	8-ม.ค.-69	8-ม.ค.-69	
13	21-ส.ค.-69	สปสข เขต 6	เมื่อวันที่ 20/08/69 เวลา 22.30 น. เข้ารักษาที่ รพ.โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้วยอาการ ปวดแสบแสบ จนนั่งให้ ไปใช้สิทธิชำระเงินเอง แพทย์ไม่สนใจตรวจ นั่งเล่นเกม และไม่รักษาแจ้งว่าที่หลังไม่ต้องพามา ให้มาช่วงเช้า ที่นี้คือห้องฉุกเฉิน ตอนนี้ผู้ร้องพาผู้ป่วยไปรับบริการที่หน่วยบริการอื่นเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข. ช่วยตรวจสอบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ	√	√			ER	21-ส.ค.-69	21-ส.ค.-69	