



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.,โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓.๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๐๔๗๐

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางรับรู้ความคิดเห็น ตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องทางสื่อสารอื่นๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๑๒ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๑๐ เรื่อง ข้อเสนอแนะ ๒ ครั้ง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริณ กุลนระฉนิชัย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายนันทวัช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	วันที่	ช่องทาง	เรื่อง	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	สถานที่ ENV.	อื่นๆ	ทีมที่เกี่ยวข้อง	วันที่ประสานทีม	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1	11-ต.ค.-67	บอกด้วยตัวเอง	มารับบริการนอกเวลาขณะรองทะเลเป็นมีน้องผู้ช่วยเหลือคนไข้ทำหัตถการอยู่น้ำห้องพุดกับผู้รับบริการไม่ไหวเพราะเสียงดังและซักสีหน้าไม่พอใจ	√				ER	13-ต.ค.-67	13-ต.ค.-67	ลกบ 16 พ.ค.68
2	11-ธ.ค.-67	บอกด้วยตัวเอง	นางนิศ วิถีธรรม ร้องเรียนว่ามารับบริการ OPD ด้วยอาการปวดเข้า ส่งมาER เพื่อฉีดยาพยาบาล ER ฉีดยา 3 ครั้งไม่ได้ ผู้ป่วยบ่นเจ็บ พยาบาลถามว่า เจ็บขนาดนั้นเลยหรือ ผู้ป่วยรู้สึกไม่ดีต่อคำพูด และปฏิเสธการฉีดยา	√				ER	11-ธ.ค.-67	11-ธ.ค.-67	ลกบ 16 พ.ค.68
3	19-ต.ค.-67	ไลน์	มารับบริการวันหยุด รับบัตรคิวแล้วนั่งรอแต่ไม่ทราบคิวตัวเอง ควรทำป้ายแจ้งลำดับคิวให้ผู้ป่วยทราบ		√			ER	2-ม.ค.-68	2-ม.ค.-68	ลกบ 16 พ.ค.68
4	9-ธ.ค.-67	ไลน์	คุณหมอพยาบาลดูแลรักษาดีแต่แนะนำให้มีบุคลากรและเรื่องเวลาในการทำงานรอนานมากมาถึง 10.00 น. ได้รับรักษา 14.00 น. 16.00 ยังไม่ได้รับยา		√			OPD , ER			ลกบ 16 พ.ค.68
5	16-ธ.ค.-67	ไลน์	รถตรวจ ATK 2 ชม. มันช้าม๊าย ให้แตรอๆๆๆ		√			OPD , ER			

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	วันที่	ช่องทาง	เรื่อง	พฤติกรรม บริการ	ระบบ บริการ	สถานที่ ENV.	อื่น ๆ	ทีมที่ เกี่ยวข้อง	วันที่ ประสานทีม	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ	
6	12-ม.ค.-68	FB	<p>ผู้ร้องเรียนเป็นมารดา ร้องเรียนว่าลูกสาวเป็นไข้สูง เข้ามารพ.ตีสอง พบหน้าตาบुकคลิกของพยาบาลและบุคลากรแย่มากถามคนไข้เหมือนไปกราบขอร้องให้ช่วยรักษาให้กลับบ้าน โดยไม่ได้ให้ยาซักเม็ดคนไข้กลับรอดอาการที่บ้านซื้อยากินเอง</p> <p>14 ม.ค.68 โทรถามอาการคนไข้บอกว่าดีขึ้นแล้วกินยาลดไข้ที่บ้านไม่ได้ไปตรวจรพ.เอกชน</p> <p>14 ม.ค.68 สอบพยาบาลผู้ให้บริการผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าผู้ป่วยมาถึงยังคุยโทรศัพท์ตลอดเวลาผู้ช่วยเหลือคนไข้ถามหาบัตรประจำตัวประชาชนคนไข้บอกอยู่กับแฟนข้างนอก พยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยยังคุยโทรศัพท์จึงบอกให้วางโทรศัพท์ก่อนผู้ป่วยให้ประวัติความดันสูง วัดจากคลินิกและมีไข้ได้จากคลินิกเป็นชุดหลายเม็ดเพิ่งกินไปไม่ถึง 4 ชม. ไม่ได้ไต่อาหามาด้วยและบอกว่าจะไปตรวจเอกชน พยาบาลแนะนำรพ.ศิริเวชเพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่าหรือจะรอมารตรวจเลือดเช้าบอจะไปเอกชนพยาบาลจึงไม่ได้ให้ยากลับ</p>	√					ER	14-ม.ค.-68	14-ม.ค.-68	

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	วันที่	ช่องทาง	เรื่อง	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	สถานที่ ENV.	อื่นๆ	ทีมที่เกี่ยวข้อง	วันที่ประสานทีม	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
7	9 ก.ค. 68	ไลน์	- มารับบริการฉีดวัคซีนที่แผนกชุมชนแต่ต้องมาเปิดบัตรใหม่ที่ข้างนอก ลำช้า อยากให้เปิดบัตรที่ฉีดวัคซีนเลย		✓			OPD	18ส.ค.68	10ก.ย.68	
8	22ก.ค.68	ไลน์	เสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนวิธีการเรียงลำดับเข้ารับบริการก่อน หลังหรือหาวิธีการที่มาประสิทธิภาพมาใช้ เนื่องจากระบบมีความล่าช้า มาถึงรพ.8.00น. กว่าจะเสร็จไม่เคยก่อน 12.00น. มาใช้บริการไม่บ่อย พบว่าไม่เคยเร็วกว่านี้เลย เห็นมากกว่า 20 ปีแล้ว		✓			OPD	18ส.ค.68	10ก.ย.68	
9	11ส.ค.68	ไลน์	case refer กลับ Fx.intertroch รอ admit 16.00-18.00น. ยังไม่ได้ทำอะไรเลย ไม่มีใครมาแจ้งอะไร		✓			ER	18ส.ค.68	10ก.ย.68	
10	16ส.ค.68	ไลน์	- เวิร์ปเปิ้ลเข้าเวรช่วงเช้า หกโมง พุดจาไม่ไผเพราะเลย ผู้ร้องเรียนนั่งอยู่หน้าห้อง มีญาติผู้ป่วยเข้าไปกอดกึ่งเพื่อเรียกจนท.ในห้องเปิดประตู แต่เขาคคิด เวิร์ปเปิ้ลพุดออกมาดั่งๆ ว่า ...กคผิด มองไม่เห็นป้ายหรือไง...ผมฟังแล้วไม่รับหูเลย การทำงานบริการควรจะลุกเดินไปบอกและแนะนำเขาด้วย คำพุดดีๆอยากให้ปรับปรุง	✓				ER	18ส.ค.68	10ก.ย.68	

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	วันที่	ช่องทาง	เรื่อง	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	สถานที่ ENV.	อื่นๆ	ทีมที่เกี่ยวข้อง	วันที่ประสานทีม	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
11	18-ส.ค.-68	ไลน์	<p>ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ พนักงานช่วยเหลือคนไข้ได้ะ 3</p> <p>1. เคยพบคำพูดไม่ดี คนไข้เลือกหมอคนหนึ่งเป็นผู้ชาย ผู้ช่วยเหลือคนไข้ถามว่า...ดีตรวจภายในละ...คนไข้คิดในใจว่า ตรวจภายในจะเลือกหมอฟผู้หญิงแต่ไม่ได้พูดออกมา</p> <p>2. ต้นเดือนส.ค. มาตรวจ พบนศ.พยาบาลและอาจารย์ผู้สอน ชักประวัติและตรวจร่างกาย พอดีมีคนเรียกชื่อตรวจ จนท. คนนี้ต่อว่า เขาเอกสารเขาไปหมดจนจัดคิวไม่ถูก</p> <p>นศ.พยาบาลบอกให้ไปพบแพทย์ก่อน จนท. โบกมือไลน์ศ. และอาจารย์ บอกว่าให้ไปทำอะไรให้เสร็จก่อน คนไข้จึงบอก นศ.พยาบาลว่า คนนี้เขาเป็นอย่างนี้แหละ ที่เคยเจอมาแล้ว</p>	✓				OPD	18ส.ค.68	10ก.ย.68	
12	12-ก.ย.	ไลน์รพ.	<p>ผู้รับบริการชื่อ น.ส.ณัฐชยา ทิมพี๊ด อายุ 16 ปี แจ้งว่า 3 กย.68 มารับบริการด้วยโรคซึมเศร้า เดิมนัด 11/8/68 แต่คิดวันหยุด จึงมา 29/8/68 ไม่มีแพทย์เข้าเวร จึงมาใหม่ 3/9/68 11.00น. แจ้งว่าไม่ได้ทานยา 1 เดือน ต้องทำยังไง พบว่า แพทย์พูดไม่เพราะ ไม่เหมาะสม พูดว่า...ถ้าไม่ยอมกินก็ไม่ต้องรักษา กลับบ้านไปให้ญาติดูแลตัวเอง ถ้าจะฆ่าตัวตาย จะกรีดข้อมือก็แล้วแต่ ดูแลตัวเองแล้วกันและแพทย์ยึดสมุดประจำตัวสี่เขียวไปและให้ผู้ป่วยกลับบ้าน</p>	✓				จิตเวช	12-ก.ย.-68	15กย.68	