



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางบัวทอง คณะกรรมการข้อร้องเรียน

ที่ -

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

ตามที่โรงพยาบาลบางบัวทอง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๑-๔ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๕) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส / ร้องทุกข์ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๑๓ เรื่อง เกี่ยวกับการคิดค่าบริการ จำนวน ๒ เรื่อง ระบบบริการ จำนวน ๖ เรื่อง และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ)

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทางคือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลบางบัวทอง www.bangbuathonghos.org

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(นางดารกา เศรษฐวานิช)

ประธานคณะกรรมการข้อร้องเรียน

ความเห็นของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

อนุมัติ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(ลงชื่อ).....

(นายประพุท สีสภาพุทธิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบัวทอง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางบัวทอง

วัน/เดือน/ปี : 29 สิงหาคม 2565

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2565 ไตรมาส 4
(ตุลาคม 2564 – สิงหาคม 2565)

Link ภายนอก

หมายเหตุ : <http://www.bangbuathonghos.org/>.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางดารกา เศรษฐวานิช) ตำแหน่ง ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ วันที่ 29 สิงหาคม 2565	ผู้อนุมัติรับรอง (นายประพุทธ ลีลาฤทธิ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง วันที่ 29 สิงหาคม 2565
---	---

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
พรรณนิดา เมฆกมล
(นางสาวพรรณนิดา เมฆกมล)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	๖ ตุลาคม ๒๕๖๔	บันทึกข้อความ จากสสจ. นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนต่อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน	ไม่ทราบ	ขอให้ตรวจสอบการคิดค่าบริการ การออกใบรับรองการฉีดวัคซีน ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน ๑๐๐ บาทของ โรงพยาบาลบางบัวทอง	ชี้แจงเหตุผลเกี่ยวกับค่าบริการ ๑๐๐ บาท เนื่องจาก ๑ สามารถดาวน์โหลดได้จากแอปพลิเคชันพร้อมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ๒ หากต้องการเดินทางไปที่ต่างประเทศ สามารถขอผ่าน แอปพลิเคชันพร้อมพร้อม หรือพิมพ์เอกสารรับรองจาก แอปพลิเคชันแล้วนำไปติดต่อสถานที่จัดทำวัคซีน พาสปอร์ต ๓ ร.พ.บางบัวทองมีภาระงานที่งานประจำและงาน ที่เพิ่มขึ้นจากภาวะระบาดของโรค ได้แก่ การดูแลผู้ป่วยโควิดในหอผู้ป่วยและโรงพยาบาลสนาม การให้บริการฉีด วัคซีนที่ ร.พ.บางบัวทองและเซนต์หลุยส์ เวสต์เกต	ให้ตอบกลับภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ
๒	๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔	บันทึกข้อความ จากสสจ. นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนผ่าน ระบบจัดการร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องรื้อวางทุกขั้วกระหวง สาธารณสุข	๘๘/๓๕ ม.๕ ซ.จันทร์ทองเยี่ยม ถ.กาญจนาภิเษก ต.บางรักพัฒนา อ.บางบัวทอง จ. นนทบุรี ๑๑๑๑๐ โทรศัพท์ ๐๘๑๔๙๖๗๖๙๗	ขอให้ตรวจสอบการคิดค่าบริการ การออกใบรับรองการฉีดวัคซีน ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน ๑๐๐ บาทของ โรงพยาบาลบางบัวทอง	ชี้แจงเหตุผลเกี่ยวกับค่าบริการ ๑๐๐ บาท เนื่องจาก ๑ สามารถดาวน์โหลดได้จากแอปพลิเคชันพร้อมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ๒ หากต้องการเดินทางไปที่ต่างประเทศ สามารถขอผ่าน แอปพลิเคชันพร้อมพร้อม หรือพิมพ์เอกสารรับรองจาก แอปพลิเคชันแล้วนำไปติดต่อสถานที่จัดทำวัคซีน พาสปอร์ต ๓ ร.พ.บางบัวทองมีภาระงานที่งานประจำและงาน ที่เพิ่มขึ้นจากภาวะระบาดของโรค ได้แก่ การดูแลผู้ป่วยโควิดในหอผู้ป่วยและโรงพยาบาลสนาม การให้บริการฉีด วัคซีนที่ ร.พ.บางบัวทองและเซนต์หลุยส์ เวสต์เกต	ให้ตอบกลับภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๓	๘ ธันวาคม ๒๕๖๔	นายโพธิ์รัตน์	ไม่ทราบ	ร้องเรียนห้องบัตร เรื่องการกรอกข้อมูลสำหรับผู้ป่วยใหม่ ควรมีเอกสารวางไว้หน้าห้องบัตร เพื่อให้มีการกรอกข้อมูลระหว่างรอคิว ทำให้ไม่เสียเวลาเมื่อถึงคิวแล้ว	- ส่งไปร้องเรียนให้ คุณดาราทพร อิมมาก - คุณดาราทพร อิมมาก แจ้งว่า ได้เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องบัตร เพื่อให้คำแนะนำผู้รับบริการบริเวณหน้าห้องบัตรทุกวัน	
๔	๘ ธันวาคม ๒๕๖๔	นายโพธิ์รัตน์	ไม่ทราบ	ร้องเรียนห้องเจาะเลือด ขอให้ตรวจสอบการหีบเบอร์คิวห้องเจาะเลือดโดยไม่ผ่านห้องบัตรหรือไม่	- ส่งไปร้องเรียนให้ คุณทับทิม สมทรัพย์ - คุณทับทิม สมทรัพย์ ได้ชี้แจงว่า * ตามระบบของ ร.พ. คนไข้ที่มีใบเจาะเลือดจากคลินิก DM/HT/CKD/Asthma ไม่ผ่านห้องบัตร สามารถมาหีบเบอร์คิวเพื่อเจาะเลือดที่ห้องเจาะเลือดได้เลยทำให้เบอร์คิวห้องเจาะเลือดมีทั้งผู้ผ่านและไม่ผ่านห้องบัตร	
๕	๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔	นางจินตนา สุขเวมิช	๑๐๐/๖๐ หมู่ ๓ ต.บางคูรัด อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี ๐๘๑๓๗๕๒๙๗๐	ร้องเรียนคุณปารัตย์พิทย์ ไซยพงษ์ พยาบาลลงเป็นผู้ช่วยนอกเรื่อง พฤติกรรมบริการ	- ส่งไปร้องเรียนให้ คุณปารัตย์พิทย์ ไซยพงษ์ - คุณปารัตย์พิทย์ ไซยพงษ์ ได้ชี้แจงว่า ได้แจ้งเรื่องสิทธิการรักษาของคณะ แต่คณะไม่เข้าใจจึงให้บริการงาน สิทธิบัตรเพื่อทราบข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน แต่คณะไม่ปฏิเสธ	

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๖	๖ มกราคม ๒๕๖๕	ไม่ทราบ	ไม่ทราบ	<p>เรื่องเรียนห้องเวชระเบียนเรื่อง คัดกรองคนไข้ไปรับบริการที่แผนกตามใบนัดไม่ถูกต้องทำให้รอนาน</p> <p>๒ ร้องเรียนงานผู้ป่วยนอกเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรน้อย - พฤติกรรมบริการ - การพูดจาและการแนะนำคนไข้ - การปฏิเสธการรักษา - การเตรียมเตียงเพื่อรอกลับบ้าน - การนัดหมาย ล่าช้า 	<p>ส่งใบร้องเรียนให้คุณดารพร อิมมาก หัวหน้าห้องเวชระเบียนได้ชี้แจงว่าได้ส่งคนไข้ไปตามแผนกตามที่ระบุไว้ในนัดแต่อาจมีบางครั้งที่ต้องประสานกับพยาบาลคัดกรองเนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงตาราง(เป็นส่วนน้อยมาก)</p> <p>ส่งใบร้องเรียนให้คุณศิริกาญจน์ โภคะราช หัวหน้า OPD</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการะงานเพิ่มคือ คลินิกARI - เจ้าหน้าที่มีการลาศึกษาต่อ/ลาป่วย/ลาพักร้อน - ผู้ช่วยเหลือคนไข้ค่าตอบแทนน้อย ทำให้ไม่มีผู้มาสมัคร - จัดหาไม้คล้องพร้อมลำโพง และประสาขาสัมผัสขึ้นตอนการรับบริการเป็นระยะ ๆ - เนื่องจากมีคนไข้รอคิวรับบริการก่อนหน้าจำนวนมาก และคนไข้ไม่ใกล้เวลาเลิกงาน - พยาบาลที่จุด ARI ต้องอาบน้ําเปลี่ยนเสื้อผ้า หลังจาก swab คนไข้กลุ่มเสี่ยงเสร็จ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ - ช่วงต้นเดือน ตารางแพทย์อาจยังไม่ออก - แพทย์อาจมีการลา ทำให้ต้องมีการประสานงาน 	
๗	๘ เมษายน ๖๕	บันทึกข้อความ จากสศจ. นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนระบบจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	ไม่ทราบ	<p>ร้องเรียนการให้พฤติกรรมบริการ และการพูดจาของเจ้าหน้าที่เพศชาย (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) หน้าห้องฉุกเฉินเรื่องการบริหารจัดการ รักษาคคนไข้</p>	<p>กลุ่มงานการพยาบาลจะปรับปรุงและแก้ไข ดังนี้</p> <p>พฤติกรรมบริการ ปรับปรุงด้านการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาด้วยคำที่สุภาพและให้ข้อมูลที่เพียงพอเป็นประโยชน์ แจ้งหัวหน้างานห้องฉุกเฉินเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาในหน่วยงาน เพื่อป้องกันข้อร้องเรียน</p>	

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๘	๑ เมษายน ๖๕	ญาติของ น.ส.บิ่งอร แพรนเพชร	ไม่ทราบ	เรื่องพี่ร้องทุกข์-ร้องเรียน ญาติของ น.ส. บิ่งอร แพรนเพชร ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตาม มาตรา ๔๑	ร.พ.บางบัวทองได้ทำการส่งสำเนาเวชระเบียนและแบบรายงานค่าใช้จ่ายการตรวจรักษาของสถานพยาบาลให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ สสจ.ทราบ	
๙	๒๕ เมษายน ๖๕	นายวิศุทธิ์ พงษ์พันธ์ ปัญญา	๒๑๑/๔๘๗ ต.ศาลาธรรมสพน์ อ.ทวีวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑-๘๘๕๕๙๘๑	ควรเพิ่มช่องทางชำระเงินค่ารักษา เช่น รับโอนออนไลน์/บัตรเครดิต	ส่งใบรับรองเรียนให้คุณชาญวิทย์ จันทศรี หัวหน้าบริหารชี้แจงว่ากำลังพัฒนาระบบการรับจ่ายค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาล อยู่ระหว่างประสานกับธนาคารในการดำเนินการ	
๑๐	๖ มิถุนายน ๖๕	ลักขมัทรีทรัพย์ สุริยะเทพ	ไม่ทราบ	ร้องเรียนการให้สิทธิการบริการและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน	ส่งใบรับรองเรียนให้ น.ส.นิรญา ทิริเกียรติ พนักงานเก็บเอกสาร ปฏิบัติงานห้องเวชระเบียนได้ชี้แจงว่า พูดจา น่าเสียงปกติ แต่อาจพูดเสียงดัง เนื่องจากลำโพงที่ห้องเสีย	
๑๑	๒๗ มิถุนายน ๖๕	บันทึกข้อความ จาก สสจ.นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนจาก น.ส.พรสุดา ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ไม่ทราบ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่เวรเปล โรงพยาบาลบางบัวทอง	ห้องเวชระเบียนได้ดำเนินการเปลี่ยนลำโพงตัวใหม่ให้เสียงดังชัดเจนขึ้น และทดสอบก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง	
					แจ้งนายธนาวุฒิ ลิงเหม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าเวรเปลทราบและได้ดำเนินการจัดประชุมอบรมเจ้าหน้าที่เวรเปลทุกคนให้เสียใจการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ และโรงพยาบาลบางบัวทองจัดทีมแผนการอบรมพฤติกรรมการบริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับต่อไป	

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๘	๑ เมษายน ๖๕	ญาติของ น.ส.บิ่งอร แหวนเพชร	ไม่ทราบ	ญาติของ น.ส. บิ่งอร แหวนเพชร ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตาม มาตรา๔๑	ร.พ.บางบัวทองได้ทำการส่งสำเนาขอระเบียบและแบบรายงานค่าชี้แจงการตรวจรักษาของสถานพยาบาลให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ สสจ.ทราบ	
๙	๒๕ เมษายน ๖๕	นายวิศิษฐ์ พงษ์พันธ์ปัญญา	๒๑๑/๔๘๗ ต.ศาลาธรรมสพน์ อ.ทวีวัฒนา กรุงเทพฯ ๐๘๑-๘๘๕๕๙๕๑	ควรเพิ่มช่องทางชำระเงินค่ารักษา เช่น รับโอนออนไลน์/บัตรเครดิต	ส่งใบร้องเรียนให้คุณชาญวิทย์ จันทศรี หัวหน้าบริหารชี้แจงว่ากำลังพัฒนาระบบการรับจ่ายค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาล อยู่ระหว่างประสานกับประธานาธิบดีในการดำเนินการ	
๑๐	๖ มิถุนายน ๖๕	ลักษณะีทรัพย์ สุริยะเทพ	ไม่ทราบ	ร้องเรียนการให้พฤติกรรมการบริการและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน	ส่งใบร้องเรียนให้ น.ส.นิรญา หรือชัชช์ พนักงานเก็บเอกสาร ปฏิบัติงานห้องเวชระเบียนได้ชี้แจงว่า พูดจาไม่เสียงปกติ แต่อาจพูดเสียงดัง เนื่องจากลำโพงที่ห้องเสีย ห้องเวชระเบียนได้ดำเนินการเปลี่ยนลำโพงตัวใหม่ให้เสียงดังชัดเจนขึ้น และทดสอบก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง	
๑๑	๒๗ มิถุนายน ๖๕	บันทึกข้อความ จากสสจ.นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนจาก น.ส.พรสุตา ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ไม่ทราบ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่เวรเปล โรงพยาบาลบางบัวทอง	แจ้งนายอานาภูมิ สิงหนม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าเวรเปลทราบและให้ดำเนินการจัดประชุมอบรมเจ้าหน้าที่เวรเปลทุกคนให้ใส่ใจการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ และโรงพยาบาลบางบัวทองจัดทำแผนการอบรมพฤติกรรมการแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับต่อไป	

ทะเบียนรูปเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑๒	๑๑ สิงหาคม ๖๕	คุณฐิรญาภักดิ์	ไม่ทราบ	เจ้าหน้าที่แผนกงานจะติดต่อพูดคุยจากผู้สภาพและได้คนไปขอออกไปรออนอกห้อง	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ซึ่งแจ้งการให้บริการต้องปรับการพูดหรือการให้คำแนะนำ ควรใช้คำที่สุภาพ ไม่ควรพูดเสียงดังมากเกินไป และมีทางเสียงในการพูด	
๑๓	๑๘ สิงหาคม ๖๕	ไม่ทราบ	ไม่ทราบ	ได้รับยาฟ้าทะลายโจรจากโรงพยาบาลไม่ครบ	กลุ่มงานเภสัชซึ่งแจ้งการเปลี่ยนบริษัทยาฟ้าทะลายโจร ซึ่งมีปริมาณสารสำคัญ Andrographolides ถูกต้องตามที่ให้ทาน แต่อาจไม่ได้สื่อสารกับคนไข้ให้เข้าใจ จึงเกิดความคลาดเคลื่อน และให้บริษัทผู้ผลิตแจ้งปริมาณสาร Andrographolides ให้ชัดเจนกว่าด้วย	