



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางบัวทอง คณะกรรมการข้อร้องเรียน

ที่ -

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

ตามที่โรงพยาบาลบางบัวทอง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๕) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส / ร้องทุกข์ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๔ เรื่อง เกี่ยวกับระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ)
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทางคือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลบางบัวทอง [www.bangbuathonghos.org](http://www.bangbuathonghos.org)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(นางดารกา เศรษฐวานิช)

ประธานคณะกรรมการข้อร้องเรียน

ความเห็นของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

อนุมัติ  ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(ลงชื่อ).....

(นายประพุท สีสภาพุทธิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบัวทอง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางบัวทอง

วัน/เดือน/ปี : 27 มกราคม 2566

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 ไตรมาส 1  
(ตุลาคม 2565 – ธันวาคม 2565)

Link ภายนอก

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

<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางดารกา เศรษฐวานิช) ตำแหน่ง ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ วันที่ 27 มกราคม 2566</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง (นายประพุทธ ลีลาฤทธิ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง วันที่.....</p>
--	--

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
พรรณิดา เมฆกมล  
(นางสาวพรรณิดา เมฆกมล)  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
วันที่.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕	บันทึกข้อความ จาก สสจ.นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นางอรุณ มะลีสี	๐๖๕๐๖๓๕๕๕๗ โทรศัพท์	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๗๑ ๗๘๙๙ ต่อ ๕๐๗	ตรวจสอบแล้วพบว่า หมายเลข ๕๐๗ ไม่ได้ใช้ที่แผนกใดของโรงพยาบาล อาจเกิดความคลาดเคลื่อนจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผิดหรือผู้ช่วยฟังผิด ซึ่งเน้นย้ำเจ้าหน้าที่เรื่องการทำข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โรงพยาบาลได้ดำเนินการในทุกแผนกระบุให้หมายเลขติดต่อภายในในใบนี้ให้ชัดเจน	รายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
๒	๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ		ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลบางบัวทอง ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๕๗๑๗๘๘๘๙ และ ๐๒๕๗๑๗๘๘๐ ต่อ ๓๐๑,๓๐๗ เนื่องจากวันที่ ๑๘ พ.ย.๖๕ เวลาประมาณ ๑๒.๓๐ น. ผู้ร้องติดต่อมายังรพ.บางบัวทองผ่านทางหมายเลขดังกล่าว เพื่อสอบถามการเลื่อนนัดเข้ารับการรักษาที่ทางโรงพยาบาล จึงมีเจ้าหน้าที่หญิง (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) เป็นผู้รับสาย และได้โอนสายให้ผู้ร้อง แต่ไม่แน่ใจว่าโอนสายไปที่ใด ผู้ร้องจึงติดต่อมาอีกครั้ง	๑. ประสานงานบริหารทั่วไป ให้จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ในเวลาาราชการตลอดเวลา (ไม่มีหยุดพักเที่ยง) ๒. ประสานงานบริหารทั่วไป ปรับปรุงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติในการเพิ่มความเร่งด่วนการเลื่อนนัดหมายติดต่อเบอร์ ๓๑๐ ตั้งแต่วันที่ ๑๓.๓๐ น. ๓. ปรับปรุงระบบการให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ให้มี	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				ทางหมายเลข ๐๒๕๓๑๗๙๐๐ ต่อ ๓๐๑.๓๐๗ แทน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ ลักษณะมีสัญญาณ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ผู้ร้องได้ทำการติดต่อไปเป็นจำนวนหลายครั้ง แต่ไม่สามารถติดต่อได้เช่นเดิม ส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของทางโรงพยาบาลบางบัวทอง เป็นอย่างมาก	เจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง และจุดนี้ติดต่อเวลา (ไม่มีหยุดพักเที่ยง)	
๓	๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ		ขอให้ปรับปรุงการใช้จากและพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาลประจำโรงพยาบาลบางบัวทอง เนื่องจากวันที่ ๑ ธ.ค. ๖๕ เวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น. ผู้ร้องและมารดาไปใช้บริการที่โรงพยาบาลบางบัวทอง ขณะที่ผู้ร้องกำลังเข็นรถที่มารดานั่งออกจาลิฟต์ของโรงพยาบาลและต้องคอยหลังรถเข็นที่มารดานั่งกระแทกหน้า เพราะมีบุรุษพยาบาลเพศชาย (ไม่ทราบชื่อ) เข็นรถคนไข้ผ่านหน้าลิฟต์จนทำให้เกิดรถเข็นรถเข็นที่มารดานั่งชนกับรถเข็นรถคนไข้ที่มีบุรุษพยาบาลเพศชายดังกล่าวเข้ามา ซึ่งอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บได้ ทางบุรุษพยาบาลได้กล่าวคำขอโทษ ผู้ร้องจึงพูด	จากการตรวจสอบพบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่เวรเปลี่ยนให้บริการผู้ป่วย ไม่ใช่บุรุษพยาบาลตามที่ผู้ร้องกล่าวถึง และได้มีการพิจารณาและปรับปรุงระบบการให้บริการดังนี้ ๑. ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งแจ้งกับเจ้าหน้าที่เปลี่ยนเวรคน เน้นพฤติกรรมบริการที่ดี ๒. กลุ่มงานการพยาบาลมีแผนการจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และมีการติดตามประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่อง	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๔	๒ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ		<p>เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน</p> <p>ได้ตอบไปว่า “เกือบจะจนแล้วถ้าหยุดไม่ทัน” จากนั้นบุรุษพยาบาลได้กล่าวว่า “ขอโทษแล้วใจจะเอาอะไรอีก” และมองหน้าผู้ร้องในลักษณะเหมือนหาเรื่อง (ระบุตามผู้ร้องแจ้ง) ส่งผลให้ผู้ร้องไม่พึงพอใจอย่างมากและไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ จึงประสงค์ขอให้ทางโรงพยาบาลดำเนินการปรับปรุงการใช้วาจาและพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุรุษพยาบาลดังกล่าว</p>	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	<p>ชี้แจงจากงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน</p> <p>เนื่องจาก เมื่อวันที่ ๒ ธ.ค.๖๕</p> <p>เป็นวันหยุดราชการแพทย์ที่</p> <p>จ่ายยาและออกไปรับรอง</p> <p>แพทย์ให้ เจอ แจก จบ เป็น</p> <p>แพทย์ประจำ ER จากการ</p> <p>สอบถามข้อเท็จจริงได้ความว่า</p> <p>ขณะนั้นแพทย์ประจำ ER</p> <p>กำลังดูแลผู้ป่วยสีแดงจนถึงสี</p> <p>เหลืองที่ER โดยมี case</p> <p>ดังต่อไปนี้</p>

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				<p>ตรวจ ATK แล้วผลเป็นบวก แพทย์จะให้หรือรับยาและไปรับรองแพทย์ แต่รอเป็นเวลาจนถึงขณะแจ้งเรื่อง (เวลา ๑๕.๐๙ น.) จึงไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการอย่างมาก เพราะปฏิบัติงานล่าช้า คนใช้เวลานานเกินไป เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ชี้แจงหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ป่วยทราบ จึงควรมีการปรับปรุงระบบการบริการจัดการให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว ว่องไว และเต็มประสิทธิภาพ</p>		<p>๑. Case Alcoholic with hepaticencephalopathy มีอาการ agitate มาก  ๒. Case Septicemia ๒ ราย ส่งการรักษาและสั่ง Admit  ๓. Case STEMI refer รพ. วิจารณ์ราม  ๔. Case Meningioma refer รพ.ตากสิน  ๕. Case abdominal pain refer รพ.พระนั่งเกล้า  หลังจากนั้นจึงมาส่งให้ผู้ป่วยเรียนคอย โดยมีพยาบาลประจำจุดคัดกรองเป็นผู้รับยามาให้ผู้ป่วย</p>