



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางบัวทอง คณะกรรมการข้อร้องเรียน

ที่ นป ๐๐๓๓.๓๐๑.๓.๓/๖๘๐

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

ตามที่โรงพยาบาลบางบัวทอง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

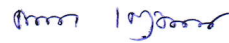
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส / ร้องทุกข์ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๑๓ เรื่อง เกี่ยวกับระบบบริการ จำนวน ๕ เรื่อง และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๘ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ)

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบว่ามีกรรณร้องเรียนแต่อย่างใด

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา



(นางดารกา เศรษฐวานิช)

ประธานคณะกรรมการข้อร้องเรียน

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

อนุมัติ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(ลงชื่อ).....

(นายประพุท สีสาทฤทธิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบัวทอง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางบัวทอง

วัน/เดือน/ปี : 11 สิงหาคม 2566

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 ไตรมาส 4
(ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566)

Link ภายนอก

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

<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางดารกา เศรษฐวานิช) ตำแหน่ง ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ วันที่ 11 สิงหาคม 2566</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง (นายประพุทธ ลีลาฤทธิ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง วันที่.....</p>
---	--

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

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕	บันทึกข้อความจาก สสจ.นนทบุรี มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นางอรุณ มะลิลี	๐๖๔๐๖๓๕๔๕๗ โทรศัพท์	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๓๑ ๗๘๙๙ ต่อ ๔๐๗	ตรวจสอบแล้วพบว่า หมายเลข ๔๐๗ ไม่ได้ใช้ที่แผนกใดของโรงพยาบาล อาจเกิดความคลาดเคลื่อนจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผิดหรือผู้ช่วยฟังผิด ซึ่งนัยำเจ้าหน้าที่เรื่องการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โรงพยาบาลได้ดำเนินการให้ทุกแผนกระบุให้หมายเลขติดต่อภายในใบนัดให้ชัดเจน	รายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
๒	๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ	-	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลบางบัวทอง ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๕๓๑๗๘๙๙ และ ๐๒๕๓๑๗๘๐๐ ต่อ ๓๐๑,๓๐๗ เนื่องจากวันที่ ๑๘ พ.ย.๖๕ เวลาประมาณ ๑๒.๓๐ น. ผู้ร้องติดต่อมายังรพ.บางบัวทองผ่านทางหมายเลขดังกล่าว เพื่อสอบถามการเลื่อนนัดเข้ารับการรักษาที่ทางโรงพยาบาล ซึ่งมีเจ้าหน้าที่หญิง (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) เป็นผู้รับสาย และได้โอนสายให้ผู้ร้อง แต่ไม่แน่ใจว่าโอนสายไปที่ใด ผู้ร้องจึงติดต่อมา	๑. ประสานงานบริหารทั่วไป ให้จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ในเวลาราชการตลอดเวลา (ไม่มีหยุดพักเที่ยง) ๒. ประสานงานบริหารทั่วไป ปรับปรุงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติในการเพิ่มข้อความเรื่องการเลื่อนนัดหมายติดต่อเบอร์ ๓๑๐ ตั้งแต่วันที่ ๑๓.๓๐ น.	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	<p>อีกครึ่งทางหมายเลข ๐๒๕๗๑๗๕๐๐ ต่อ ๓๐๑,๓๐๗ แทน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ ลักษณะมีสัญญาณ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายผู้ร้องได้ทำการติดต่อไปเป็นจำนวนมากหลายครั้งแต่ไม่สามารถติดต่อได้เช่นเดิม ส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลบางบัวทองเป็นอย่างมาก</p>	<p>๓. ปรับปรุงระบบการให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง และจุดนัดตลอดเวลา (ไม่มีหยุดพักเที่ยง)</p>	
๓	๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ	-	<p>ขอให้ปรับปรุงการใช้วาจาและพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาลประจำโรงพยาบาลบางบัวทอง เนื่องจากวันที่ ๑ ธ.ค. ๖๕ เวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น. ผู้ร้องและมารดาไปใช้บริการที่โรงพยาบาล บางบัวทอง ขณะและผู้ร้องกำลังเซ็นรถที่มารดานั่งออกจากลิฟต์ของโรงพยาบาลและต้องถอยหลังรถขึ้นที่มารดานั่งกระแทกหน้า เพราะมีบุรุษพยาบาลเพศชาย (ไม่ทราบชื่อ) เช่นเปลี่ยนชื่อผ่านหน้าลิฟต์จนทำให้เกือบเซ็นรถขึ้นที่มารดานั่งชนกับรถเช่นเปลี่ยนชื่อที่มีบุรุษพยาบาลเพศชายดังกล่าวเข้ามา ซึ่งอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บได้ ทางบุรุษพยาบาลได้กล่าวคำขอโทษผู้ร้องจึงพูดโต้ตอบไปว่า “เกือบจะชนแล้วถ้า</p>	<p>จากการตรวจสอบพบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่เวรเปลให้บริการผู้ป่วย ไม่ใช่บุรุษพยาบาลตามและผู้ร้องกล่าวถึง และได้มีการพิจารณาและปรับปรุงระบบการให้บริการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ชี้แจงกับเจ้าหน้าที่เปลทุกคน เน้นพฤติกรรมบริการที่ดี ๒. กลุ่มงานการพยาบาลมีแผนการจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และมีการติดตามประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่อง 	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-เรื่องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				<p>เหตุไม่ทัน” จากนั้นนุรุษพยาบาลเด็กกล่าวว่า “ขอโทษแล้วใจจะเอาอะไรอีก” และมองหน้าผู้ร้องในลักษณะเหมือนหาเรื่อง (ระบุดตามผู้ร้องแจ้ง) ส่งผลให้ผู้ร้องไม่พึงพอใจอย่างมากและไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ จึงประสงค์ขอให้ทางโรงพยาบาลดำเนินการปรับปรุงการใช้วาจาและพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของนุรุษพยาบาลดังกล่าว</p>		
๔	๒ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ	-	<p>ขอให้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแผนก เจอ แจก จบ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ของโรงพยาบาลบางบัวทอง เนื่องจากก่อนหน้านี้ผู้ร้องทำการตรวจ ATK ด้วยตนเอง ทราบผลขึ้น ๒ ซิต ผู้ร้องจึงปฏิบัติตามแนวทางเจอ แจก จบ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) โดยวันที่ ๒ ธ.ค. ๖๕ เวลาประมาณ ๑๓.๕๐ น. ผู้ร้องใช้บริการโรงพยาบาลบางบัวทอง ผู้ร้องเข้าใช้บริการที่อาคาร ๓ ตรงจุดคัดกรอง ที่มีบริการวัดความดัน ตรวจเบื้องต้นทั่วไป รอรับยาและใบรับรองแพทย์ ผู้ร้องเป็นกลุ่มผู้ตรวจ ATK แล้วผลเป็นบวก แพทย์จะให้รอรับยาและใบรับรองแพทย์ แต่รอเป็นเวลานานถึงขณะแจ้งเรื่อง (เวลา</p>	<p>ประชุมเจ้าหน้าที่ หากมีกรณีผู้เกี่ยวข้อง รอคอยนานกว่าปกติ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลให้ผู้เกี่ยวข้อง</p>	<p>ชี้แจงจากงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เนื่องจาก เมื่อวันที่ ๒ ธ.ค.๖๕ เป็นวันหยุดราชการแพทย์ที่จ่ายยาและออกใบรับรองแพทย์ให้ เจอ แจก จบ เป็นแพทย์ประจำ ER จากการสอบถามข้อเท็จจริงได้ทราบว่า ขณะนั้นแพทย์ประจำ ER กำลังดูแลผู้ป่วยที่แสดงจนถึงสี่เหลืองที่ ER โดยมี case ดังต่อไปนี้</p> <p>๑. Case Alcoholic with hepaticencephalopathy มีอาการ agitate มาก</p>

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				<p>๑๕.๐๙ น.) จึงไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการอย่างมาก เพราะปฏิบัติงานล่าช้า คนใช้รอนานเกินไป เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ชี้แจงหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ป่วยทราบ จึงควรมีการปรับปรุงระบบการบริการจัดการให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว ว่างไวและเต็มประสิทธิภาพ</p>		<p>๒. Case Septicemia ๒ ราย ส่งการรักษาและตั้ง Admit</p> <p>๓. Case STEMI refer รพ. วิภาวาม</p> <p>๔. Case Meningioma refer รพ.ตากสิน</p> <p>๕. Case abdominal pain refer รพ.พระนั่งเกล้า</p> <p>หลังจากนั้นจึงมาสั่งให้ผู้ป่วยเรียนคอย โดยมีพยาบาลประจำจุดคัดกรองเป็นผู้รับยามาให้ผู้ป่วย</p>
๕	๒๘ ม.ค. ๖๖	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ	-	<p>ขอให้มีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ห้องฉุกเฉิน เนื่องจากวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๙.๓๐ น. ผู้ร้องเข้าไปเพื่อรักษาอาการเจ็บปวดและมีอาการปวดตลอดเวลา ได้นำบัตรผู้ป่วยไปยื่นที่เคาน์เตอร์ห้องฉุกเฉิน ปรากฏว่ามีเจ้าหน้าที่เพศชาย(ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) ว่างอยู่ประมาณ ๓๐-๔๐ ปี รูปร่าง</p>	<p>๑. เรื่องพฤติกรรมมิให้บริการกับผู้รับบริการมีการปรับปรุงด้านการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติด้วยวาจา ถ้อยคำที่สุภาพ และให้ข้อมูลที่จำเป็น ประโยชน์แก่ผู้ป่วยและญาติ</p> <p>๒. แจ้งหัวหน้างานห้องฉุกเฉินทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว และนำไปปรับปรุง</p>	<p>ชี้แจงจากแผนกฉุกเฉิน จาก การตรวจสอบข้อมูลวันที่ ๒๘ ม.ค. ๖๖ เวลา ๑๙.๓๐ น. ในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้ป่วยเด็กเป็นหวัด ไอ มีน้ำมูก และมีผู้ป่วยชายมีอาการหอบเหนื่อยมารักษา และเจ้าหน้าที่ที่อยู่เวรในวันและ</p>

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				<p>ท้อม สิวิดำแดง สูงประมาณ ๑๗๐ เซนติเมตร มีการแจ้งขึ้นมาว่า “หมอมีคนเดียว ผู้ป่วย ๑๐ กว่าคน ถ้าหนักไหนหนักก็ให้ไปโรงพยาบาลอื่นนะ” โดยที่ผู้ร้องไม่ทันได้พูดอะไรเลย ทำให้ผู้ร้องเห็นว่า เป็นการบริการที่ไม่ดี ผู้ป่วยเกิดอาการ น้อยใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ ควรให้บริการลักษณะนี้ ส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับ ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบ</p>	<p>แก้ไข พัฒนาในหน่วยงาน เพื่อป้องกัน มิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีก</p> <p>๓. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทุก คนปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด เน้น พฤติกรรมการให้บริการที่สุภาพ</p>	<p>เวลาดังกล่าวไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะดังกล่าวปฏิบัติงาน</p>
๖	๒๙ ม.ค. ๖๖	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ	-	<p>ขอให้มีการปรับปรุงการให้บริการของ เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน เนื่องจากวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๖ ช่วงเวลาประมาณ ๐๘.๐๐ น. บุตรสาวของผู้ร้องได้ขอเข้ารับการรักษาที่ โรงพยาบาลบางบัวทองด้วยอาการอาเจียน เนื่องจากรับประทานยาพาราเซตามอลเกิน ขนาด โดยติดต่อกันกับเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน เพศชาย(ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) อายุ ประมาณ ๓๐ ปี รูปร่างท้วม ผิวกาว ซึ่ง เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวได้แจ้งแก่บุตรสาวของผู้ ร้องว่า “รักษาไม่ได้ เนื่องจากหมอพึงจบ การศึกษามา ๕ เดือน” และได้แนะนำให้เรียก</p>	<p>๑. เรื่องพฤติกรรมให้บริการกับ ผู้รับบริการมีการปรับปรุงด้านการ สื่อสารกับผู้ป่วยและญาติด้วยวาจา ถ้อยคำที่สุภาพ และให้ข้อมูลที่ เป็น ประโยชน์แก่ผู้ป่วยและญาติ</p> <p>๒. แจ้งหัวหน้างานห้องฉุกเฉินทราบข้อ ร้องเรียนดังกล่าว และนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาในหน่วยงาน เพื่อป้องกัน มิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีก</p> <p>๓. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทุก คนปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด เน้น พฤติกรรมการให้บริการที่สุภาพ</p>	<p>ชี้แจงจากแผนกฉุกเฉิน จาก การตรวจสอบข้อมูลวันที่ ๒๙ ม.ค. ๖๖ เวลา ๐๘.๐๐ น. มีผู้ป่วยเข้ามารักษาด้วย อาการอาเจียนจากการ รับประทานยาพาราเซตามอล เกินขนาด พยาบาลได้ ประเมินอาการ วิกฤติฉุกเฉิน ชีพ และแนะนำข้อมูล ผู้ป่วย และญาติติดตามในใจไปรักษาต่อ ที่โรงพยาบาลชลประทาน</p>

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				<p>เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน</p> <p>รศ.แท็กซี่สาธารณะ เพื่อเดินทางไปรักษาที่โรงพยาบาลชลประทาน โดยที่บุตรสาวของผู้ร้องยังไม่ได้พบแพทย์เพื่อประเมินอาการ อีกทั้งทางโรงพยาบาลบางบัวทองไม่ได้รับการส่งตัวผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่สามารถรับผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อ คือโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า(ตามผู้ร้องแจ้ง) ซึ่งผู้ร้องเกรงว่าถ้าหากระหว่างที่บุตรสาวของผู้ร้องนั่งแท็กซี่สาธารณะ เพื่อเดินทางไปรักษาที่โรงพยาบาลชลประทานแล้วอาการทรุดตัวลง หรือเป็นอันตรายถึงชีวิต ทางโรงพยาบาลบางบัวทองจะรับผิดชอบอย่างไร จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน</p>		<p>โดยลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน</p>
๗	๒๐ มี.ค. ๖๖	คุณหนูล้อม ไชยพุทธา	๐๘๕๕๒๕๔๔๔๓	<p>เจ้าหน้าที่จุดนัดของ OPD พุดชกถามกับคนไข้ใส่แมคเสียงดัง ในประเด็นเกี่ยวกับโรคประจำตัวของคนไข้ ทำให้ผู้อื่นในบริเวณ OPD ได้ยิน ทำให้คนไข้รู้สึกอับอาย</p>	<p>งานผู้ป่วยนอกขอชี้แจงดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการติดตั้งฉากกันเพื่อป้องกันการฟังกระจ่ายของเสียงจากกระบวนโรคโคโรด-๑๙ ทำให้ต้องมีการใช้ไม้ช่วยในการสื่อสารกับคนไข้ - ในการแจ้งผลผู้ป่วยจะมีระบบการเก็บความลับของผู้ป่วยและไม่มีเสียงในที่สาธารณะอยู่แล้ว 	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๘	๓ เม.ย.๖๖	ผู้ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ		ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่แพทย์และพยาบาลแผนกห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลบางบัวทอง เนื่องจากวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖ เวลาประมาณ ๑๕.๓๐ น. ผู้ร้องได้เดินทางไปที่โรงพยาบาลบางบัวทอง เพื่อนำตัวผู้ประสบอุบัติเหตุหัวแตกระหว่างการทำงานไปรักษาตัว ซึ่งผู้ประสบอุบัติเหตุเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ แต่สิทธิประกันสังคมอยู่ที่โรงพยาบาลอีกแห่งหนึ่ง และขณะที่เกิดอุบัติเหตุอยู่ระหว่างการทำงาน จึงใช้สิทธิรักษาแบบ กท.๔๔ โดยสถานพยาบาลจะเป็นผู้เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนเงินทดแทน เมื่อเดินทางไปถึงแผนกห้องฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะต้องให้ผู้ป่วยชำระเงินด้วยตนเอง และแนะนำให้ไปขอรับการรักษาที่โรงพยาบาลตาม	การแก้ไข ดังนี้ - การสื่อสารจะเสี่ยงคำว่า HIV หรือโรคเอดส์ เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและให้ใช้คำว่าผลเลือดแทน - ได้นำฉลากกันออกแล้ว ยกเลิกการใช้ไม้ค้ำที่จุดนัด ทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการดีขึ้น มีการตรวจสอบ พิจารณา และปรับปรุงระบบการให้บริการดังนี้ ๑. ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานใช้สิทธิกองทุนทดแทนให้กับเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๒. พยายามชี้แจงและแนะนำให้ผู้รับบริการทราบว่า การใช้ กท.๔๔ กรณีเอกสารไม่ครบให้ประสานงานประกันสุขภาพเพื่อมัดจำค่าใช้จ่าย เมื่อนำเอกสารมาครบสามารถรับเงินมัดจำคืนได้	ตอบข้อร้องเรียนการให้บริการจากงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เนื่องจากผู้รับบริการจะใช้สิทธิกองทุนทดแทนเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงถึงการใช้สิทธิกองทุนทดแทนหากไม่มีเอกสารมาครบ ถ้าไม่มีเอกสารผู้ช่วยจะต้องชำระเงินแล้วไปทำเบิกเอง ทางเจ้าหน้าที่พยายามได้ให้คำแนะนำตามแนวทางการปฏิบัติที่วางไว้ ทางงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินจะนำเรื่องนี้บริการกัน

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				<p>สิทธิประกันสังคมหรือที่โรงพยาบาลเอกชน ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิรักษาแบบ กท.๔๔ เพราะแบบ กท.๔๔ สามารถใช้ได้ทุกโรงพยาบาล ผู้ร้องกับผู้ป่วยสลับอุบัติเหตุได้รอเข้ารับการรักษาจนถึงเวลาประมาณ ๑๖.๓๐ น.แต่ก็ยังไม่ถึงคิวที่มีผู้ใช้บริการไม่มากและผู้ประสบอุบัติเหตุมีอาการมีเวียนศีรษะ จึงได้เดินทางไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์แทน ซึ่งการกระทำดังกล่าวส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกและไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว</p>		อีกครั้งเพื่อปรับแนวทางการปฏิบัติต่อไป
๙	๑๘ เม.ย. ๖๖	นางสาวนิมิตรา อีทะสุข		<p>เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ นายบุญยืน อินทะสุข (น้องชายของผู้ร้อง) เป็นคนซื้อออสติกได้หกล้มที่บ้าน เลือดไหลเต็มหน้า ตาขวาปิดสนิท ทราบภายหลังว่ากระดูกโคนกแตกหัก แต่คุณหมอศัลยกรรมบอกว่าไม่ต้องผ่าตัด ผู้ร้องพาผู้ป่วยมาเวลาประมาณ ๑๐.๑๕ น. หรือ ๑๑.๑๕ น. ไม่ค่อยแน่ใจ ห้างฉุกเฉินได้ทำการห้ามเลือดให้ แล้วให้เข้ามานั่งรอ x-ray คนไข้ คนอื่นๆที่มาที่หลังและไม่มีอาการบาดเจ็บได้รับ</p>	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	<p>เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน</p> <p>การ x-ray คนแล้วคนเล่า ผู้ร้องจึงได้ถามเจ้าหน้าที่ห้อง x-ray ว่าเมื่อไหร่จะถึงคิวน้องชาย เพราะเขากำลังเจ็บมาก เลือดไหลออกตลอดเวลา หน้าบวมโย้ เจ้าหน้าที่ก็บอกว่าตามคิว ผู้ป่วยได้เข้าห้อง x-ray ๑๔.๐๐ น. หลังจากนั้นไปตรวจต่อที่โรงพยาบาลบางใหญ่ รพพยาบาลร้อนมากเพราะแอร์เสีย กว่าจะได้เข้ารับการรักษาจริงจึง เย็บแผลนิดเดียว ก็ประมาณ ๑๗.๐๐ น. ช่วงที่นั่งรอหน้าห้อง x-ray ผู้ร้องได้เข้าไปบอกพยาบาลห้องฉุกเฉินว่าน้องชายรอมานานแล้ว พยาบาลออกมาดูได้แต่บอปปใจว่าเดี๋ยวคงถึงคิว เป็นลักษณะของการไม่ก้าวกายงานกัน ผู้ร้องเข้าใจ แต่เรียนผู้อำนวยการโปรดพิจารณาเรื่องนี้ด้วย เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยรายต่อไป</p>		
๑๐	๑๐ พ.ค. ๒๕๖๖	หนังสือที่ นบ ๐๐๓๓.๐๕/๓๖๕๐ ลงวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี		<p>ร้องเรียนให้ปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางบัวทองที่นำรถยนต์ยี่ห้อ Toyota สีบรอนซ์เงิน หมายเลขทะเบียน ๘ กฌ ๖๑๔๕ จอดกีดขวางหน้าบ้านของผู้ร้อง เลขที่ ๓๐/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลโสนลอย อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนจนไม่สามารถออกจากบ้านได้</p>	<p>ผลการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าของรถรีบทำการเคลื่อนย้ายรถ และกล่าวขอโทษผู้ร้องในวันเกิดเหตุ - ผอ. เรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือนเรื่อง การจอดรถในที่สาธารณะ - โรงพยาบาลจะดำเนินการวางแผนสร้างอาคารจอดรถเพื่อลดความแออัด 	

ลำดับ	วันที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑๑	๒ มิ.ย. ๒๕๖๖	น.ส.สันต์ฤทัย พวงสถิต	๑๑๘๘/๑๙๔ หมู่ที่ ๙ ต.บางรักพัฒนา อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี โทรศัพท์ ๐๖๕๕- ๗๓๒๒๘๑๘๘	ร้องเรียนให้ปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เอกซเรย์ เนื่องจากโยกนิวคนเข้มแรงขณะ เอกซเรย์ และการพูดจากระแทกเสียง	และอำนาจความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ที่ มีรถยนต์ส่วนตัว เจ้าหน้าที่ชี้แจงดังนี้ -การจับนิวคนใช้โยกแรง เนื่องจากเด็ก ไม่สามารถบอกนิวที่เจ็บได้ เพื่อให้ โฟกัสส่วนที่เอกซเรย์ให้ตรงจุด -พฤติกรรมบริการ การพูดจากระแทก เสียง เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพียงคนเดียว จำนวนคนไข้มีจำนวน มากในช่วงเช้า การเรียกคนไข้และการ อธิบายการปฏิบัติตัวก่อนเอกซเรย์ ต้องพูดเสียงดัง เนื่องจากบริเวณหน้า ห้องมีการคุยส่งเสียงดัง	
๑๒	๑๙ มิ.ย. ๒๕๖๖	คุณมาลี ศรีสุข	๐๘๒๓๔๙๔๔๘๘๘	ร้องเรียน เรื่องรอฟบแพทย์นาน แนะนำ หน้าห้องตรวจควรแสดงเบอร์คิวเพื่อให้ ผู้ป่วยทราบเบอร์คิว	ดำเนินการส่งเรื่องให้นายแพทย์เจษฎา แจ้งว่าจะส่งเรื่องไปไลน์องค์กรแพทย์ และสื่อสารเพื่อให้ได้มิติ	
๑๓	๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๖	นางสาวปิยะวรรณ รอด ไพศรี ภารยาผู้ป่วย	๕๕ แขวงอรุณ อัมรินทร์ เขต บางกอกน้อย กรุงเทพฯ โทรศัพท์ ๐๙๑- ๗๓๗๕๐๑๒	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของแพทย์ ไม่ เหมาะสม แสดงท่าทางหงุดหงิด ซักสีหน้า พูดจาไม่สุภาพ	ดำเนินการส่งเรื่องให้นายแพทย์เจษฎา แจ้งว่าจะส่งเรื่องไปไลน์องค์กรแพทย์ และสื่อสารเพื่อให้ได้มิติ	