



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านฉาง โทร. ๐ ๓๘๖๐ ๓๘๓

ที่ รย. ๐๐๓๓.๓(๒).๙/๔๐

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องอื่นๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

ตามที่ โรงพยาบาลบ้านฉาง ได้จัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โรงพยาบาลบ้านฉาง ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ครึ่งปีแรก ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๒ กันยายน ๒๕๖๖) พบข้อร้องเรียนในตู้แสดงความคิดเห็น มีจำนวน ๑๕ เรื่องดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้ให้บริการ ตำแหน่งพนักงานเปล แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน 1 ราย ได้รับความเสียหายโดยการถูกทำร้ายร่างกายขณะปฏิบัติหน้าที่หน้าห้องฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีอาการมีลมพิษ เข้ามาใช้บริการด้วยอาการเหวี่ยงเศษแก้ว มีแผลฉีกขาด ขณะรับบริการ มีอาการก้าวร้าว โวยวาย ขวางปาทรัพย์สินของโรงพยาบาล และได้ทำร้ายเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทำให้ได้รับบาดเจ็บ **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกอุบัติเหตุ- ฉุกเฉิน

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

ผู้บริหารรับทราบข้อมูล และได้ดำเนินการ ประสานไปยังผู้รับบริการ ได้มีการรับผิดชอบและเยียวยาต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การดำเนินงานและบริการจัดการกองทุน เพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความช่วยเหลือจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดให้ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการที่มีสิทธิตามทะเบียนหลักประกันสุขภาพ สามารถยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้

๒. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านฉาง เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖ บริเวณเท้าข้างขวาที่ใส่ส้นน้ำ มีอาการบวม มีตุ่มน้ำ เริ่มมีผิวหนังดำ ได้รับการผ่าตัดตกแต่ง **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยใน

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล และได้ดำเนินการดูแลรักษาตามอาการจนมีอาการดีขึ้นตามลำดับ อำนวยความสะดวกเรื่องสิทธิการรักษาให้คนไข้จนกว่าจะครบตัดใหม่

ทั้งนี้ได้มีการรับผิดชอบและเยียวยาจากทางโรงพยาบาลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ได้ยื่นคำร้อง...

ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่มีความเสียหายที่เกิดจากการรักษาที่โรงพยาบาล บ้านฉาง (ปัจจุบันได้รับการเยียวยา จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน ๙๐,๐๐๐ บาท)

๓. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๔ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่มีความเสียหายที่เกิดจากการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านฉาง เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เข้ารับการรักษาด้วยอาการ มารดาปวดครรภ์คลอด หลังคลอดได้ ๔๘ ชั่วโมง แพทย์ได้ตรวจพบบุตรตัวเหลืองมากขึ้น และในเวลาต่อมาทารกมีอาการหัวใจหยุดเต้น แพทย์ได้ทำการกระตุ้นหัวใจช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ไม่สามารถช่วยทารกไว้ได้ เสียชีวิตในเวลาต่อมา **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานห้องคลอด

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล และได้ดำเนินการดูแลรักษาเยียวยาไปยังทางครอบครัวผู้ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่มีความเสียหายที่เกิดจากการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านฉาง (ปัจจุบันได้รับการเยียวยา จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน ๔๐๐,๐๐๐ บาท)

๔. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๗ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook เพจ โรงพยาบาลบ้านฉาง ร้องเรียนเรื่อง การสื่อสารกับคนไข้ที่ไม่ชัดเจน พูดจาไม่ไพเราะ ชอบใช้อารมณ์ แสดงกิริยาต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม ขอความกรุณาต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลบ้านฉาง รับพิจารณา **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยในชาย

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไป

๕. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๗ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook เพจ โรงพยาบาลบ้านฉาง ร้องเรียนเรื่อง การบริการแผนกประชาสัมพันธ์ พูดจาไม่ไพเราะ ชอบใช้อารมณ์ แสดงกิริยาต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลผู้รับบริการไม่ชัดเจน **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๗. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๗ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Google Map โรงพยาบาลบ้านฉาง ร้องเรียนเรื่อง การบริหารจัดการลำดับคิวของผู้ป่วยนอกไม่เป็นระบบ มีการลัดคิว บริการล่าช้า **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๘. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Google Map โรงพยาบาลบ้านฉาง ร้องเรียนเรื่อง ระยะทางจากถนนสุขุมวิท – โรงพยาบาลบ้านฉางมีความห่างไกลกัน ไฟฟ้าไม่เพียงพอ มีด เปลี่งว อันตรายต่อผู้มารับบริการในเวลากลางคืน วินมอเตอร์ไซด์กลางคืนไม่มี **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานบริหารทั่วไป

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล

๙. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๒๑ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่ม บ้านฉาง V 4 กล่าวถึงการปรึกษาเรื่องการฝากครรภ์ สิทธิการรักษา การย้ายสิทธิมาฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลบ้านฉาง **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกศูนย์ประกันสุขภาพฯและแผนกคลินิกฝากครรภ์

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล

๑๐. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๕ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook เพจ โรงพยาบาลบ้านฉาง ร้องเรียนเรื่อง การบริการของหมอ ที่มีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ใส่คนไข้ **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๑๒. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๕ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่มบ้านฉาง-V3 ร้องเรียนเรื่อง สถานพยาบาลที่มีสภาพแออัด และการบริการของพยาบาลบางคนที่ยกกว่า **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๑๓. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๙ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่มบ้านฉาง-V3 ร้องเรียนเรื่อง การบริการของหมอ ผู้ชาย มีอายุเยอะ ไร้จรรยาบรรณ ปฏิเสธคนไข้ เพียงเพราะตนไม่ใช่หมอเฉพาะทาง ไล่คนไข้ไปหาหมอที่โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่กว่า แต่ไม่แนะนำคนไข้ดีๆ ใช้อารมณ์ในขณะที่ทำการรักษา **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๑๔. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๘ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่มบ้านฉาง-V4 ร้องเรียนเรื่อง การสื่อสารกับผู้รับบริการ เสียงเบา ตะโกนเรียกคนไข้ ไม่มีการใช้ไมค์ **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๑๕. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๕ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่มบ้านฉาง-V4 ร้องเรียนเรื่อง คนไข้รอตรวจนาน ต้องการพบหมอ เจ้าหน้าที่ชุดสีน้ำเงินห้องฉุกเฉินให้กลับบ้านก่อน แต่ต้องการจะพบหมอ **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

แนวทางการพัฒนา

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๑๖. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๕ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Google Map โรงพยาบาลบ้านฉาง ร้องเรียนเรื่อง คนไข้เยอะมาก แต่การบริหารจัดการแย่มาก ไม่เป็นระบบ รอนาน มีการลัดคิว ตรวจสอบสิทธิinan **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก และศูนย์ประกันสุขภาพฯ

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๑๗. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๑ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่มบ้านฉาง-V๓ ร้องเรียนเรื่อง การให้บริการฉีดวัคซีนเด็กตามช่วงอายุ ที่มีจำนวนจำกัด โดสเลื่อนนัด ๒ รอบ ทำให้เสียเวลาในการลางาน ไม่มีการชี้แจง หากเด็กไม่ได้รับวัคซีนตามกำหนด **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกคลินิกฝากครรภ์/วัคซีนเด็ก

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างาน รับทราบได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว

๑๘. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่มบ้านฉาง-V๔ ร้องเรียนเรื่อง "ผู้รับบริการจอดรถในสถานที่ห้ามจอด เนื่องจากเหตุผลจำเป็น (รีบยื่นบัตร) แต่ได้รับคำพูด ที่ไม่เหมาะสมในการแนะนำจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล (ลักษณะบุคคลเสื้อสีชมพูขาว ท่วมๆ ขับรถไฟฟ้าสามล้อ)" **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานบริหารทั่วไป

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างาน รับทราบได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว

ข้อมูล / คำติ/ชม จากผู้รับบริการ

- วันที่ ๑๗ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook เพจโรงพยาบาลบ้านฉาง ชื่นชม เรื่อง “การจองระบบคิวออนไลน์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมาก ได้เข้าพบหมอเร็ว (หมอใจดี พูดเพราะ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคได้ดีมาก) ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุกท่านพูดเพราะให้คำแนะนำดี รวมถึง แผนกกายภาพพูดจากรัก ใส่ใจคนไข้ดีมาก โดยรวมดีเยี่ยม เต็ม ๑๐ ไม่หัก ค่ะ” **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก ,ศูนย์ประกันสุขภาพฯ , แผนกกายภาพ

๒. วันที่ ๑ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Google Map โรงพยาบาลบ้านฉาง เรื่อง “พยาบาลที่ห้องทำแผล หนองหมายเลข ๕ ให้บริการคนไข้ดีมากมีความพิถีพิถันใส่ใจในการบริการ ทำแผลสะอาดเรียบร้อย พุดจาดี ให้คำแนะนำต่างๆดี เจ้าหน้าที่แบบนี้ขอชื่นชมค่ะ” **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก
๓. วันที่ ๒ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Google Map โรงพยาบาลบ้านฉาง เรื่อง “บริการดี หมอดี พยาบาลดี โอเคครับ ใครที่บอกว่า ต้องเข้าใจนะครับว่าโรงพยาบาลรัฐ คนใช้บริการเยอะ ต้องเข้าใจด้วยครับบุคลากรไม่เพียงพอ แต่ถือว่าดีระดับมาตรฐานครับ” **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** แผนกผู้ป่วยนอก

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารประกาศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านฉาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

สรุปรายงานข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไข ประจำปีเป็นปีงบประมาณ 2566 โรงพยาบาลบ้านฉาง

เดือน	ประเด็นข้อร้องเรียน	เนื้อหา	ความถี่ (ครั้ง)	ช่องทางการร้องเรียน						หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	
				ผู้รับข้อ ร้องเรียน	Website	Social Media Facebook	หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียน โดยตรง กับเจ้าหน้าที่	ติดต่อ ทางโทรศัพท์		แนวทาง การพัฒนา
15 เม.ย. 66	ผู้ให้บริการ ตำแหน่งพนักงานเปล ได้รับความเสียหาย โดยการถูกทำร้ายร่างกาย ขณะปฏิบัติหน้าที่หน้าห้อง ฉุกเฉิน	ผู้ให้บริการ ตำแหน่งพนักงานเปล แผนก อุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๑ ราย ได้รับความเสียหายโดยการถูกทำร้ายร่างกาย ขณะปฏิบัติหน้าที่หน้าห้องฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีอาการมีลมมาสุรา เข้ามารับ บริการด้วยอาการเหยียบเศษแก้ว มีแผลฉีกขาด ขณะรับบริการ มีอาการก้าวร้าว โวยวาย ขวาง บาทแพทย์สินของโรงพยาบาล และได้ทำร้ายเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทำให้ ได้รับบาดเจ็บ	1					✓		ผู้รับบริการ ได้มีการรับผิดชอบและเยียวยาต่อ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งนี้ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การดำเนินงานและบริการจัดการ กองทุนเพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ ให้บริการได้รับความช่วยเหลือจากการให้บริการ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดให้ผู้ให้บริการที่ ได้รับ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผู้บริการที่มีสิทธิ ตามทะเบียนหลักประกันสุขภาพ สามารถยื่นขอรับ เงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	แผนกอุบัติเหตุ- ฉุกเฉิน
9 มี.ค. 66	ผู้รับบริการได้รับความ เสียหาย จากการรักษาพยาบาล ได้ยื่นคำร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้น ตาม พระราชบัญญัติหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ มาตรา ๔๑	ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการ รักษาพยาบาล ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาที่ โรงพยาบาลบ้านฉาง เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖ บริเวณเท้าข้างขวาที่ให้สารน้ำ มี อาการบวม มีตุ่มน้ำ เริ่มมีผิวหนังดำ ได้รับ การผ่าตัดตกแต่ง	1					✓		เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล และได้ดำเนินการดูแลรักษาตามอาการจนมี อาการดีขึ้นตามลำดับ อำนวยความสะดวก เรื่องสิทธิการรักษาให้คนไข้จนกว่าจะครบตัด ใหม่ ทั้งนี้ได้มีการรับผิดชอบและเยียวยา จากทางโรงพยาบาลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง สำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ยื่นคำร้องขอรับ เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการ รักษาที่โรงพยาบาลบ้านฉาง (ปัจจุบันได้รับการ เยียวยา จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จำนวน ๙๐,๐๐๐ บาท)	แผนกผู้ป่วยใน

เดือน	ประเด็นข้อร้องเรียน	เนื้อหา	ความถี่ (ครั้ง)	ช่องทางการร้องเรียน							หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
				ผู้รับข้อ ร้องเรียน	Website	Social Media Facebook	หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียน โดยตรง กับเจ้าหน้าที่	ติดต่อ ทางโทรศัพท์	แนวทาง การพัฒนา	
14 พ.ค. 66	ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ มาตรา ๔๑	เข้ารับการรักษาด้วยอาการ ภาวะคอคอด หลังคลอดได้ ๔๘ ชั่วโมง แพทย์ได้ตรวจพบบุตรตัวเหลืองมากขึ้น และในเวลาต่อมาทารกมีอาการหัวใจหยุดเต้น แพทย์ได้ทำการกระตุ้นหัวใจช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ไม่สามารถช่วยทารกไว้ได้ เสียชีวิตในเวลาต่อมา	1					✓		เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล และได้ดำเนินการดูแลรักษาเยียวยาไปยังทางครอบครัวผู้ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยังสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ได้รับความสะดวกที่เกิดจากการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านฉาง (ปัจจุบันได้รับการเยียวยา จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน ๔๐๐,๐๐๐ บาท)	แผนก ห้องคลอด
17 มิ.ย. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	การสื่อสารกับคนไข้ที่ไม่ชัดเจน พุดจาไม่ไพเราะ ชอบใช้อารมณ์ แสดงกิริยาต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไป	แผนก ผู้ป่วยในชาย
17 มิ.ย. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	การบริการแผนกประชาสัมพันธ์ พุดจาไม่ไพเราะ ชอบใช้อารมณ์ แสดงกิริยาต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลผู้รับบริการไม่ชัดเจน	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไป	แผนก ผู้ป่วยนอก
17 พ.ค. 66	ระบบบริการ	การบริหารจัดการลำดับคิวของผู้ป่วยนอกไม่เป็นระบบ มีการลัดคิว บริการล่าช้า หน่วยงานที่รับผิดชอบ แผนกผู้ป่วยนอก	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไป	แผนก ผู้ป่วยนอก

เดือน	ประเด็นข้อร้องเรียน	เนื้อหา	ความถี่ (ครั้ง)	ช่องทางการร้องเรียน							หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
				ผู้รับข้อ ร้องเรียน	Website	Social Media Facebook	หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียน โดยตรง กับเจ้าหน้าที่	ติดต่อ ทางโทรศัพท์	แนวทาง การพัฒนา	
21 ก.ค. 66	สิทธิการรักษา/สิทธิการดูแล	กล่าวถึงการปรึกษาเรื่องการฝากครรภ์ สิทธิการรักษา/สิทธิบัตรทองรพ.บ้านฉาง การย้ายสิทธิมาฝากครรภ์ ที่โรงพยาบาลบ้านฉาง	1			✓				เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล	แผนกศูนย์ ประกัน สุขภาพฯ และแผนก คลินิกฝาก ครรภ์
5 ก.ค. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	การบริการของหมอ ที่มีการใช้คำพูด ไม่เหมาะสม ไล่คนไข้	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่	แผนก ผู้ป่วยนอก
19 ก.ค. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	การบริการของหมอ ผู้ชาย มีอายุเยอะ ไร้ จรรยาบรรณ ปฏิเสธคนไข้ เพียงเพราะตน ไม่ใช่หมอเฉพาะทาง ไล่คนไข้ไปหาหมอที่ โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่กว่า แต่ไม่แนะนำ คนไข้ดีๆใช้อารมณ์ในขณะที่ทำการรักษา	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่	แผนก ผู้ป่วยนอก
5 ส.ค. 66	ระบบสภาพแวดล้อม/ พฤติกรรมกรรมการบริการ	สถานพยาบาลที่มีสภาพแออัด และการบริการของพยาบาลบางคนที่แยกว่า	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่	แผนก ผู้ป่วยนอก
8 ส.ค. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	การสื่อสารกับผู้รับบริการ เสียงเบา ตะโกนเรียกคนไข้ ไม่มีการใช้ไมค์	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่	แผนกอุบัติเหตุ -ฉุกเฉิน
15 ส.ค. 66	ระบบบริการ	คนไข้เยอะมาก แต่การบริหารจัดการแออัด ไม่เป็นระบบ รอนาน มีการลัดคิว ตรวจสอบสิทธิinan	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่	แผนกผู้ป่วย นอก และศูนย์ ประกัน สุขภาพฯ

เดือน	ประเด็นข้อร้องเรียน	เนื้อหา	ความถี่ (ครั้ง)	ช่องทางการร้องเรียน							หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
				ผู้รับข้อ ร้องเรียน	Website	Social Media Facebook	หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียน โดยตรง กับเจ้าหน้าที่	ติดต่อ ทางโทรศัพท์	แนวทาง การพัฒนา	
5 ก.ย. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	คนใช้รถตรวจงาน ต้องการพบหมอ เจ้าหน้าที่ชุดสีน้ำเงินห้องฉุกเฉินให้กลับบ้าน ก่อน แต่ต้องการจะพบหมอ	1			✓				หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่	แผนกอุบัติเหตุ -ฉุกเฉิน
11 ก.ย. 66	ระบบบริการ	การให้บริการฉีดวัคซีนเด็กตามช่วงอายุ ที่มี จำนวนจำกัด โดนเลื่อนนัด ๒ รอบ ทำให้เสียเวลาในการ ลงงาน ไม่มีการชี้แจง หากเด็กไม่ได้รับวัคซีน ตามกำหนด	1			✓				หัวหน้างาน รับทราบได้ดำเนินการแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องแล้ว	แผนก คลินิกฝาก ครรภ์/ วัคซีนเด็ก
12 ก.ย. 66	พฤติกรรมกรรมการบริการ	ผู้รับบริการจอดรถในสถานที่ห้ามจอด เนื่องจากเหตุผลจำเป็น (รีบยื่นบัตร) แต่ได้รับคำพูด ที่ไม่เหมาะสมในการแนะนำ จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล (ลักษณะบุคคลเสื้อสีชมพูขาว ท่วมๆ ขับ รถไฟฟ้าสามล้อ)	1			✓				หัวหน้างาน รับทราบได้ดำเนินการแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องแล้ว	แผนกงาน บริหารทั่วไป