



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านฉาง โทร. ๐ ๓๘๖๐ ๓๘๓

ที่ รย๐๐๓๓.๓(๒)/ ๑๐๗

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องอื่นๆ (ไตรมาสที่ ๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

ตามที่ โรงพยาบาลบ้านฉาง จัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โรงพยาบาลบ้านฉาง ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ครึ่งปีแรก ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๗) พบข้อร้องเรียนในคู่แสดงความคิดเห็น มีจำนวน ๕ เรื่องดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน

แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการ ร้องเรียนเรื่อง “เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ พูดเหมือนอารมณ์เสียและมีการเลือนนัด”

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

๒. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๙ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการ ร้องเรียนเรื่อง “มาเยี่ยมญาติ ที่ตึกผู้ป่วยในชั้น ๓ ขอเข้าห้องน้ำคนพิการ เจอแม่บ้านทำความสะอาด พูดจาไม่ดี ไม่ให้เข้าห้องน้ำ ชี้ให้ไปเข้าที่อื่น แสดงกริยาไม่ดี ทำให้ตนต้องลงไปเข้าห้องน้ำชั้นอื่นแทน”

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไป

๓. ข้อร้องเรียน

วันที่ ๒๕ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ แสดงความเห็นในฐานะผู้รับบริการ “ขอพื้นที่ระบาย อยู่กับหมอกก็ไว้ใจไม่ได้ หลานเกิดมาได้ ๕ วัน หมอนัดเจาะเลือดว่าตัวเหลือง ผลออกมาปรากฏว่าเหลือง ให้นอนโรงพยาบาล พยาบาลมาเจาะให้น้ำเกลือ แต่น้ำเกลือไม่เข้าเส้นเลือด เข้าอีกวันพยาบาลมาถอดสายน้ำเกลือออก แต่เขาก็เลือกที่จะไม่พูดไม่บอกว่าเป็นอะไร จนเกือบเที่ยง แม่มาเห็นเอง จึงไปบอกหมอ หมอบอกว่าน่าจะติดเชื้อ ต้องนอนให้ยาฆ่าเชื้อจนกว่าจะมันทรมาณใจแม่ ทรมาณตัวเด็กน้อยเองต้องมาเจ็บตัวอีก”

แนวทางการพัฒนา/แก้ไข/ป้องกัน

เสนอผู้บริหารให้รับทราบข้อมูล และได้ดำเนินการดูแลรักษาเยียวยาไปยังทางครอบครัวผู้ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ได้จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามข้อบังคับคณะกรรมการ



ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ได้รับ
ความเสียหายที่เกิดจากการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านฉาง

ข้อมูล / คำติ/ชม จากผู้รับบริการ

๑. วันที่ ๒ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๗ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่าน
ช่องทาง Facebook กลุ่มบ้าน V-4 “ระหว่างรพ.บ้านฉาง กับ รพ.มาบตาพุด คือต่างกัน
มาก บ้านฉาง จากที่เคยติดลบ ตอนนี้อยู่ดีใจดีมาก บุคลากร พุดจาตี รักษาดี อธิบายดี บริการ
เปลี่ยนไปมากกดี เห็นได้ชัด แต่รพ.มาบตาพุด ไม่มีการเปลี่ยนแปลงได้เลย พุดจาแย่มาก
บริการแย่มาก ถ้าไม่อยากจะตอบ ให้รพ.หมอยกกันไปมา บ่นดูค่าทั้งญาติและคนป่วย แถม
ขายของราคาแพง แพมเพิส ทิชชู อะไรหลายอย่าง เป็นไรมากปะ คนป่วยทุกคนญาติทุกคน
เค้าทุกข์กันทุกคน พุดจาตีๆก็ได้ เหนื่อยแต่ได้รับเงินเดือนรื้อป่า หรือยังง”

๒. วันที่ ๒๘ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗ สืบเนื่องจากงานร้องเรียน วันที่ ๒๕
เดือนมกราคม ๒๕๖๗ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการผ่านช่องทาง Facebook กลุ่ม
บ้าน V-4 “หลานได้กลับบ้านแล้วคะ ผลดีแห้ง ผลดีขึ้นมากแล้วคะ ดีที่หลานไม่มีไข้เลย ถ้า
ติดเชื้อแล้วมีไข้อาจจะแย่งกว่านี้ถือว่ายังโชคดี กลับบ้านมาแล้วพี่หมอก็ยังมาทำผลล้างผล
ติดตามอาการให้ที่บ้านจนกว่าน้องจะหาย ขอขอบคุณพี่หมอกับทุกคนที่ไม่นั่งนอนใจ ขอขอบคุณที่มา
ติดตามอาการของหลานถึงที่บ้านคะ ขอขอบคุณที่รับฟังปัญหาและรับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำไป
ปรับปรุงแก้ไขนะคะ”

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารประกาศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านฉาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสุรชัย คำภักดี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

Sign: 8FE5EA15B922A84649506569D89F2300

RefNo: 256703272018478675

ทราบ



(นางสาววารี ศรีบุษย์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

Sign: 572D0F4FC76FBC923AAF54A8045C12C7

RefNo: 256703272018478675



(นางสาวรภากร เปลี่ยนสอาด)

นักวิชาการสาธารณสุข

Sign: 6152F35276C71C10A63949CC152BA872

RefNo: 256703272018478675

