

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 ต.ค. 65 - 30 ก.ย. 66)

หน่วยงาน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน						รวม
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการล่าช้า/รอ นาน	มาตรฐานการศึกษา /การพยาบาล	การให้ข้อมูล ไม่เหมาะสม	อื่น ๆ	บัตรสนเท่ห์	
งานประกันสุขภาพ	-	1 (ระบบบริการล่าช้า)	-	-	-	1 (พุดจาไม่ดี/ไม่สุภาพ)	2
งานบริหารทั่วไป	-	-	-	-	5 (ค่าบริการการจัดการ ศพสูง/ไม่เหมาะสม)	-	5
องค์กรแพทย์	4 พุดจาไม่ดี/ไม่รับฟัง	10 (ระบบบริการล่าช้า/ไม่ เหมาะสม)	-	-	-	3 (ระบบบริการล่าช้า)	17
กลุ่มงานทันตกรรม	-	1 (ระบบบริการล่าช้า)	-	-	-	-	1
งานการเงิน	1	3 (ไม่พึงพอใจระบบโอนเงิน)	-	-	-	1 (พุดจาไม่ดี/ไม่สุภาพ)	5
งานการพยาบาลผู้ป่วย นอก	3	5 (ระบบบริการล่าช้า)	1	-	1 (ปฏิเสธการรักษา)	2 (พุดจาไม่ดี/ไม่สุภาพ)	13
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	2	-	-	-	-	-	2
งานการพยาบาลผู้คลอด	1	-	-	-	-	1 (พุดจาไม่ดี/ไม่สุภาพ)	2
หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	1	1	-	-	-	-	2
กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์ รวม	1	2	1	1	-	-	5
งานการพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	4	3	-	-	-	2 (พุดจาไม่ดี/ไม่สุภาพ/ไม่ เหมาะสม)	8
บริษัทร่วมดำเนินการ (Out source)	-	-	-	1	-	-	1
รวม	17	26	2	2	6	10	63

ข้อร้องเรียน ระดับ E จำนวน 49 เรื่อง (ร้องเรียนผ่าน 1.สื่อสังคมออนไลน์-สื่อโซเชียลมีเดีย -เพจโรงพยาบาล) 2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 3.สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 4. โทรศัพท์ร้องเรียน 5.ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

ข้อร้องเรียน ระดับ A-D จำนวน 14 เรื่อง ได้แก่ ร้องเรียนผ่าน QR Code ข้อร้องเรียนจากผู้รับเรื่องเรียน บัตรสนทนที่

จากข้อมูลพบว่าข้อร้องเรียนระดับ E เพิ่มมากขึ้น จากการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ป่วยและข้อมูลได้ง่ายขึ้น

เรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ 1) ระบบบริการล่าช้า/รอนาน 26 ครั้ง พบมากในจุดตรวจผู้ป่วยโรคทั่วไปช่วงบ่าย งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช พบมากวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และช่วงเข้าวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 10.00-14.00 น. และวันธรรมดา เวลา 18.00-22.00 น. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าวันเวลาดังกล่าว มีแพทย์ออกตรวจ 1 คน ไม่เพียงพอต่อ

2) พฤติกรรมบริการ พุดจาไม่สุภาพ/พูดไม่เพราะ/ไม่รับฟัง จำนวน 17 ครั้ง บัตรสนทนที่ 7 ครั้ง พบองค์กรแพทย์ 7 ครั้ง งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช 6 ครั้ง งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 5 ครั้ง ช่วงเวลาที่ร้องเรียนมากที่สุดเป็นช่วงนอกเวลาราชการ เวลาช่วง 18.00-24.00 น.

3) ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ มีมากกว่า 1 ปัญหา เช่น ร้องเรียนพฤติกรรมบริการและร้องเรียนระบบล่าช้า/รอนาน

แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ

เพิ่มช่องทางการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

1. ผ่าน QR Code
2. มีทีมสำหรับค้นหาข้อคิดเห็นและประเด็นร้องเรียนทางสื่อออนไลน์
3. พัฒนาศักยภาพทีมเคลื่อนที่เร็วและทีมเจรจาไกล่เกลี่ยที่ประกอบด้วยสหวิชาชีพเพื่อจัดการข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลอย่างทันที ทบด่วนสาเหตุและนำมาแก้ไขปรับปรุงเชิงระบบ
4. ปรับปรุงกระบวนการและโครงสร้างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ให้เชื่อมโยงกับทีมเคลื่อนที่เร็วและทีมเจรจาไกล่เกลี่ย
5. ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การลดความเสียหายจากการรับบริการและการให้บริการ
6. พัฒนาศักยภาพหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน พยาบาลเวรตรวจการโดยส่งอบรมหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ย

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. เพิ่มแพทย์ตรวจทั้งงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ให้เพียงพอกับปริมาณของผู้รับบริการ
2. ปรับปรุงขั้นตอนการรับยาที่แผนกผู้ป่วยนอกให้รวดเร็วมากขึ้น
3. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ ควรใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30 ก.ย.66)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานการพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉินและ นิตិเวช	11 ธ.ค.65	1.ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า 2.ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนผ่าน Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี กรณีได้รับการ ตรวจล่าช้าและไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ ในวันที่ 11 ธันวาคม 2565 ผู้ป่วยชื่อ นางสาวสุกฤดา สุวรรณศรี อายุ 21 ปี มาโรงพยาบาลเวลา 08.05 น. ด้วยอาการ 4 วันก่อนมาโรงพยาบาล มีอาการ มีไข้และปวดท้องบริเวณบน เอวด้านขวา สัญญาณชีพแรกพบ อุณหภูมิ 37.7 องศาเซลเซียส ชีพจร 72 ครั้ง ต่อนาที อัตราการหายใจ 18 ครั้งต่อนาที ความดันโลหิต 136/68 มิลลิเมตร ปรอท ได้รับการตรวจรักษาเวลา 10.41 น. แพทย์ตรวจร่างกายพบกดเจ็บ บริเวณบนเอวด้านขวา , Ultrasound ไม่พบความผิดปกติ วินิจฉัย Acute pyelonephritis (กรวยไตอักเสบชนิดเฉียบพลัน) ได้รับการเจาะเลือดพบการ ติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะ ได้รับการรักษาโดยแพทย์ให้ยา metoclopramide 10 mg IV , Tramadol 50 mg + metoclopramide IV ,Cef-3 2 gm IV และนัดมาให้ยา Cef-3 2 gm IV อีก 2 วัน พร้อมตรวจ ปัสสาวะซ้ำในวันที่ 13 ธันวาคม 2565 ร้องเรียนระบบบริการล่าช้าและไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.ตรวจสอบการทางการแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.ประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ 4. เวนตรวจสอบการทางการแพทย์จากพยาบาลรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล
องค์กรแพทย์	21 ต.ค.65	-ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า/ไม่ เพียงพอ	วันที่ 21 ต.ค.65 เวลา 14.00 น. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับโทรศัพท์จากผู้ ร้องเรียน (ไม่ประสงค์ออกนาม) แจ้งว่า วันที่ 20 ต.ค.65 เวลา 22.00 น. ตนได้พาบุตรชายมาตรวจที่ รพ.แหลมฉบัง ด้วยอาการอ้วกพะอืดพะอม ร้อง เวลา 02.00 น.(21 ต.ค.65) จึงได้ตรวจ เพราะมีผู้ป่วยจำนวนมาก แพทย์- พยาบาลทำงานตลอด และแพทย์มีเพียงคนเดียว ทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจ รักษาล่าช้า ผู้ป่วยรอนาน ซึ่งตนเห็นใจแพทย์และพยาบาลมาก จึงอยากให้ ผู้บริหารรับทราบปัญหาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจัดหาแพทย์ พยาบาลมาให้ เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย และตนจะโทรร้องเรียนไปที่ สสจ. เพื่อให้รับทราบ ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด ชลบุรี)	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโทรแจ้งผู้ร้องเรียน และตอบหนังสือราชการ ไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30 ก.ย.66)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
องค์กรแพทย์	8 พ.ย.65	-ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า/ไม่ เพียงพอ	8 พ.ย.65 ได้รับหนังสือร้องเรียน จาก สสจ.ชลบุรี ว่าวันที่ 26 ต.ค.65 สสจ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายประเสริฐ สัตบุตร์ กรณีข้อร้องเรียนการให้บริการ รักษาพยาบาลไม่เพียงพอ รอนาน ให้บริการล่าช้า ขอให้พิจารณา จัดสรร แพทย์เพิ่ม เพื่อลดตรวจรักษาในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและผู้ป่วยนอก ในการนี้ สสจ. ขอให้ รพ.แหลมฉบัง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาข้อ ร้องเรียน และปรับปรุงการให้บริการข้อร้องเรียนดังกล่าว และรายงาน ผลการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง มายัง สสจ. ภายใน 15 วัน	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโทรแจ้งผู้ร้องเรียน และตอบหนังสือราชการ ไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี 4.โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
			(ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี) 1 พ.ย.65 ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องชื่อ พนิดา ชำยนำ เคราะห์ เบอร์โทร 099-4924556 ร้องเรียนว่า วันที่26/10/65 เวลา 11.40 น.ตนมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอก ชั้น 2 หมอห้องตรวจเบอร์ 3 ดัดบพหัม สันทนาสอบถามเกี่ยวกับ อาการของโรค เพราะคนไข้ความดันไม่ลง เลย ความดันสูง 189/68 ทางขอเสนอแนะ ควรให้คำปรึกษาและแนะนำให้ดีกว่า นี้คะ ยุติก็มีความเป็นห่วงแม่มากคะ แต่หมอดัดบพให้รับยา เหมือนหมออื่น ขี้ว่าหรือเปล่าคะ	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 3.เสนอพินัยเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ 4.โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
	1 ธ.ค.65	1.ร้องเรียนระบบ รักษาล่าช้า/รอนาน 2.ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ/ การให้ข้อมูล	รับเรื่องร้องเรียนจากผู้เรียน ผู้เรียนชื่อ คุณปานรดา ธาดากิจวรกุล เบอร์โทร 061-584-7587 ได้ร้องเรียนว่า วันที่ 1/12/65 ตนได้พาผู้ป่วยมา รักษาที่ รพ.แหลมฉบัง เวลาประมาณ 2 ชม. ได้สอบถามข้อมูลจากแพทย์และ ทีมงานเกี่ยวกับแผนการรักษา เจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่สุภาพและไม่ตอบคำถามใดๆ จน 4 ชมกว่า ตนได้เข้ามาถามอีกครั้ง ก็ไม่ได้คำตอบใดๆ ได้แต่ให้นั่งรอ ประเด็นเรื่องเรียน ขอให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการ+การ ให้ข้อมูล และบริหารจัดการระบบการรักษาล่าช้า+รอนาน เพื่อไม่ให้เกิด เหตุการณ์แบบนี้กับคนอื่นอีก	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 4.เสนอพินัยเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ 5.โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
			8 ธ.ค.65	-ร้องเรียนระบบ รักษาล่าช้า/รอนาน

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30 ก.ย.66)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน		มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
			ได้รับเรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนระบบบริการลูกค้า	
กลุ่มงานทันตกรรม	1/11/65		ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากบิดาของ ด.ช วัชรวิทย์ คำดู อายุ 5 เดือน ว่าเมื่อวันที่ 1/11/65 เวลา ประมาณ 22.00 ตนได้พาบุตรชายมารักษาที่ห้องฉุกเฉินด้วยตกเตียง บริเวณงูมกิมรียอดแดง แพทย์ตรวจและออกใบนัดให้มาพบแพทย์ทันตกรรม ในวันที่ 2/11/65 เวลา 08.00 น. ตนมาตรวจตามนัดตั้งแต่ 08.00 น. และรอจนเวลา 10.00 น. ยังไม่ได้ทำอะไรเลย บุตรซึ่งนั่งเด็กเล็ก เริ่มร้องไห้แงแง หิวนม ตนจึงโทรมาร้องเรียนเพื่อให้ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงบริการ และควรรจัดระบบการนัดเพื่อให้ผู้ป่วยไม่ต้องรอนาน		1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือ 2.กรณีนี้ผู้ป่วยเข้าคลินิกทันตกรรม ให้โทรติดต่อแผนกทันตกรรมก่อนเพื่อทำการนัดหมาย 3.กรณีผู้ป่วยนัด ให้คัดกรองก่อนเข้าตรวจ โดยนำ OPD Card แจ้งแก่ทันตแพทย์ที่จะทำการรักษาเพื่อให้ พพ.จัดลำดับการรักษาที่เหมาะสม 4.กรณีที่มีการล่าช้าในการรักษาต่อเนื่อง ในเคสต่อไปให้แจ้งแก่พนักงานเคาเตอร์เพื่อแจ้งแก่ผู้ป่วยที่รอทำการรักษาต่อไป
	19 ธ.ค.66	ร้องเรียนการจัดการศพ	วันที่ 19 ธันวาคม 2565 เวลา 10.30 น.ผู้เรียนไม่ประสงค์จะออกนามมาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีประเด็นข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) ขอให้ตรวจสอบเรื่องค่าบริการจัดการศพที่แพงเกินไป ผู้เรียนทำงานมูลนิธิ และประสานกับโรงพยาบาลแหลมฉบังเรื่องศพบ่อยครั้ง มีญาติผู้เสียชีวิตแจ้งกับตนหลายคนเรื่องค่าดำเนินการศพว่าต้องมีประมาณ 6,500 บาท จึงจะนำศพกลับไปบำเพ็ญกุศลได้ ถ้าคนมีรายได้น้อย ตาสี่ตาไม่มีเงินต้องไปยืมเงินเพื่อนำมาดำเนินการครั้งนี้จะทำอย่างไร และยังต้องมีค่าใช้จ่ายอื่นอีก ตนเห็นว่ามีเสียงจากประชาชนเริ่มมีมากขึ้น กลัวว่าบางคนจะร้องเรียนผ่านสื่อจะทำให้โรงพยาบาลเสื่อมเสียชื่อเสียง ล่าสุดวันที่ 15 ธ.ค.65 มีญาติผู้เสียชีวิตที่ติดเชื้อโควิด-19 มาร้องเรียนเรื่องค่าถุงศพ 800 บาท และค่าห่อศพ 500 บาท (มีรูปภาพใบเสร็จ) ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง และอยากเสนอให้ทางโรงพยาบาล หรือบริษัทมีโลงศพ และมีถุงซิปปริจาค เพราะบริษัทเดิมมีให้อยากให้นำบริษัทเดิมกลับมาทำงานตอนนี้ เพราะคิดค่าใช้จ่ายไม่แพง และจะคอยช่วยเหลือตลอด		1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล 2.กำหนดให้บริษัทผู้สัญญา ระบุราคา เงื่อนไข เรื่องค่าจัดการศพกับบริษัทผู้สัญญาให้มีความชัดเจน รัดกุม 3.กำหนดให้บริษัทผู้สัญญา ระบุราคา ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน 4.ให้บริษัทผู้สัญญาติดป้ายให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน 5.ให้บริษัทผู้สัญญาเสนอทางเลือกในการเลือกรับบริการ โดยทำใบรายการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมเซ็นรับทราบบริการ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	19 ธ.ค.66	ร้องเรียนการจัดการศพ	วันที่ 19 ธันวาคม 2565 เวลา 10.30 น.ผู้เรียนไม่ประสงค์จะออกนามมาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีประเด็นข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) ขอให้ตรวจสอบเรื่องค่าบริการจัดการศพที่แพงเกินไป ผู้เรียนทำงานมูลนิธิ และประสานกับโรงพยาบาลแหลมฉบังเรื่องศพบ่อยครั้ง มีญาติผู้เสียชีวิตแจ้งกับตนหลายคนเรื่องค่าดำเนินการศพว่าต้องมีประมาณ 6,500 บาท จึงจะนำศพกลับไปบำเพ็ญกุศลได้ ถ้าคนมีรายได้น้อย ตาสี่ตาไม่มีเงินต้องไปยืมเงินเพื่อนำมาดำเนินการครั้งนี้จะทำอย่างไร และยังต้องมีค่าใช้จ่ายอื่นอีก ตนเห็นว่ามีเสียงจากประชาชนเริ่มมีมากขึ้น กลัวว่าบางคนจะร้องเรียนผ่านสื่อจะทำให้โรงพยาบาลเสื่อมเสียชื่อเสียง ล่าสุดวันที่ 15 ธ.ค.65 มีญาติผู้เสียชีวิตที่ติดเชื้อโควิด-19 มาร้องเรียนเรื่องค่าถุงศพ 800 บาท และค่าห่อศพ 500 บาท (มีรูปภาพใบเสร็จ) ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง และอยากเสนอให้ทางโรงพยาบาล หรือบริษัทมีโลงศพ และมีถุงซิปปริจาค เพราะบริษัทเดิมมีให้อยากให้นำบริษัทเดิมกลับมาทำงานตอนนี้ เพราะคิดค่าใช้จ่ายไม่แพง และจะคอยช่วยเหลือตลอด		1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล 2.กำหนดให้บริษัทผู้สัญญา ระบุราคา เงื่อนไข เรื่องค่าจัดการศพกับบริษัทผู้สัญญาให้มีความชัดเจน รัดกุม 3.กำหนดให้บริษัทผู้สัญญา ระบุราคา ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน 4.ให้บริษัทผู้สัญญาติดป้ายให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน 5.ให้บริษัทผู้สัญญาเสนอทางเลือกในการเลือกรับบริการ โดยทำใบรายการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมเซ็นรับทราบบริการ
			2) ในรายที่ญาติแจ้งว่าจะจัดหาโลงศพตัวเอง เจ้าหน้าที่ที่บริษัทจะแสดงสีหน้าไม่พอใจ ขอให้ตรวจสอบการทำงานของงานของบริษัทด้วย (ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่อง)		

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30 ก.ย.66)

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขระบบ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	20 ธ.ค.66	ไม่สอบถามญาติว่ามีเสื้อผ้าหรือของใช้ที่ต้องใช้กับผู้เสียชีวิตหรือไม่	วันที่ 20 ธันวาคม 2565 เวลา 09.30 น. ผู้ร้องเรียนชื่อนายนครินทร์ สุขสมบูรณ์ อายุ 28 ปี เบอร์โทรศัพท์ 094-6569983 มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ว่าตนเป็นญาติผู้เสียชีวิตชื่อ นางสาว พริยพงศ์ อายุ 82 ปี เสียชีวิตที่ รพ.แหลมฉบัง เมื่อวันที่ 16 ธ.ค.65 ทางห้องเก็บศพคิดค่าของใช้ให้กับผู้ตายในราคาที่สูงเกินจริง เช่นค่ารองเท้า 300 บาท ค่าชุดเชิญ 500 บาท ผ้ารอง 200 (ผ้าแพร 300 บาท ขนาดเล็กกว่าปกติไม่คลุมหัวคลุมตัว ส่วนค่าบริการที่สมเหตุสมผล คือ 1.ค่าอานาศพ 500 2.ค่ารถส่งศพ 500 บาท โดยทางเจ้าหน้าที่เก็บศพ จัดการเปลี่ยนชุดให้ผู้เสียชีวิต โดยไม่ได้ถามญาติว่ามีชุดหรือหรือไม่ ของใช้บางอย่างที่มีอยู่แล้วตนก็ไม่อยากซื้อ เพราะตนก็ไม่มีเงิน และต้องการร้องเรียนประเด็นดังนี้	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล
		ราคาของบางอย่างเป็นราคาที่สูงเกินจริง	1) เสื้อผ้าหรือของใช้ที่ต้องใช้กับผู้เสียชีวิต ควรสอบถามดูก่อนว่ามีหรือไม่	2.แจ้งรายละเอียดสินค้าและราคาของใช้ให้ชัดเจนและราคาเป็นธรรมไม่สูงเกินจริง	2.แจ้งรายละเอียดสินค้าและราคาของใช้ให้ชัดเจนและราคาเป็นธรรมไม่สูงเกินจริง
งานประกัน	11พ.ย.65	ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากนายสุรัชย์ ปลื้มกมล อายุ 40 ปี เบอร์โทร 085-1039111 ว่าไม่ได้รับความสะดวกจาก ห้องเบอร์ 11 ซึ่งตนได้พาญาติจ้างช่างมุงพู่มาต่ออายุบัตรแรงงานต่างด้าว ซึ่งเป็นสมุดสีน้ำเงินตัวจริงอยู่กับแรงงาน จังหวัด และให้เอกสารเป็นกระดาษ A4 และแจ้งว่าสามารถใช้อเอกสารนี้ต่ออายุได้เลย ตนกับลูกจ้างมาติดต่อนี้ตั้งแต่ 08.00 น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้เอาเอกสารตัวจริงมาด้วย และให้นั่ง 09.00 น. ตนไม่เข้าใจว่าทำไมต้องให้รอและทำไมต้องใช้เอกสารตัวจริง ต้องการข้อมูลและเหตุผล (ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)	3.ค่ารองเท้า 300 บาท ค่าชุดเชิญ 500 บาท ผ้ารอง 200 ผ้าแพร 300 บาท เป็นราคาที่สูงเกินจริง	3.ตรวจสอบกฎหมายดูก่อนว่ามีเสื้อผ้าหรือของใช้ที่ต้องใช้กับผู้เสียชีวิต เพื่อให้ญาติตัดสินใจ
			4) เจ้าหน้าที่พูดจาห้วนล้อม ชักชวนให้ซื้อดอกไม้ตั้งหน้าศพกับทางร้าน แต่ตนไม่ได้ซื้อเพราะไม่มีเงิน	4.เจ้าหน้าที่ไม่เสนอขายดอกไม้	4.เจ้าหน้าที่ไม่เสนอขายดอกไม้
					5.โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30 ก.ย.66)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานผู้ป่วยนอก(จุดคัดกรองโควิด-19)	27ต.ค.65	ร้องเรียนระบบบริการ	27 ต.ค.65 เวลา 15.35 น. รับโทรศัพท์ที่รับเรื่องร้องเรียน จาก นส.พัญธิติ บุญรักษา อายุ 22 ปี สิทธิการรักษา บัตรทองในเขต รพ.แหลมฉบัง แจ้งว่าติดเชื้อ COVID-19 และมารักษาที่จุดคัดกรองโควิด-19 เวลา 15.10 น.จนท.แจ้งว่าปิดแล้ว พงษ์นี้ใหม่ โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้คัดกรอง หรือตรวจประเมินอะไรเลย ตนจึงโทรมาร้องเรียนว่า ระบบราชการทำงานกันถึงแค่เวลา 15.00 น.หรืออยากทราบรายละเอียดและเหตุผล จนท.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจึงได้อธิบายเหตุผล และอธิบายถึงการับการคัดกรองตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ผู้ร้องรับฟังเข้าใจเหตุผลและวางสายไป (ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.อธิบายถึงการรับการคัดกรองตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง 3.ติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยและญาติให้ทราบถึงระบบบริการ 4. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	8 พ.ย.65	ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม	8 พ.ย.65 ได้รับเอกสารร้องเรียนผ่าน สสจ.ชลบุรี ว่าวันที่ 27 ต.ค.65 ผู้รับบริการซึ่งเป็นมารดานายสรวิศ แสงมา กรณีเข้ารับการรักษาด้วยอาการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลปฏิเสธรักษา ในกรณีนี้ สสจ.ขอให้ รพ.แหลมฉบัง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และปรับปรุงบริการตามความเหมาะสม โดยดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียนและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ภายใน 15 วัน (ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.สื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบเกี่ยวกับการตรวจคัดคว้น (กลุ่ม 608) ให้ชัดเจน 3.ติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยและญาติ เจ้าหน้าที่แจกบัตรคิวแจ้งผู้ป่วยเป็นระยะ 4. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
องค์กรแพทย์	5 ม.ค.66	1)ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า 2)ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน มีผู้บริการพาพ้อมาหาหมอที่โรงพยาบาล ตั้งแต่ 19.50 น. รอนานจน 21.30 น. ยังไม่เรียกตรวจ ควรมีแพทย์ตรวจมากกว่า 1 คน (ให้เพียงพอ) และเจ้าหน้าที่ที่รพียาบาลควรทำสีหน้าให้ดี	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.องค์กรแพทย์วางแผนเพิ่มแพทย์ตรวจ และเปิด OPD นอกเวลา

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (ANC High Risk)	10 ม.ค.66	1)ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า 2)ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ 3)มาตรฐานการรักษายาบาล	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากคุณอรรณ บุญสุข อายุ 28 ปี โทรศัพท์ 062-360-7758 ว่าตนเป็นผู้ป่วยมารับบริการ ผ่าศรกรรที่ รพ.แหลมฉบัง ในวันที่ 9 ม.ค.66 ตนมีปวดท้องตั้งแต่วันพุธที่ 4 ม.ค.66 ปากมดลูกเปิด 2 cm นอน รพ. 2 คืน แต่ไม่คลอดหมอให้กลับบ้าน วันที่ 9 ม.ค.66 มาตรวจคลินิกฝากครรภ์ ให้ไปห้องคลอด ห้องคลอดให้กลับบ้าน บอกว่าปากมดลูกเปิดเท่าเดิม ส่งกลับมารตรรกคลินิกฝากครรภ์ ให้ไปตรวจ ปัสสาวะ ตนปัสสาวะไม่ออก และปวดท้องมาก ไปแจ้งพยาบาล บอกว่าท้องที่ 3 แล้วไม่รู้เลยหรือว่าปวดท้องคลอดเป็นอย่างไร ตนซึ่งปวดท้องมากจึงไม่รอแล้วเกรงว่าลูกจะไม่ปลอดภัย จึงไปรักษา รพ.สมเด็จ และตนคลอดแล้ว วันที่ 9 ม.ค.66 เวลา 14.25 น. เสียค่าใช้จ่ายไป 12,000 บาท ต้องการร้องเรียนประเด็น 1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่ดีไม่ไพเราะ 2.เจ้าหน้าที่ห้องคลอดกับคลินิกฝากครรภ์ ปิดกันไปมา 3.ขอให้โรงพยาบาลออกค่าใช้จ่ายค่าคลอดของตน 4. ขอทำหมันที่ รพ.สมเด็จ	1.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.อบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) 3.กำหนดเกณฑ์ตรวจวัด Clinic ANC 4.กำหนดเกณฑ์ consult แพทย์กรณีผู้ป่วยไปตรวจประเมินการคลอดที่ LR 5.ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ์ 30 บาทกรณีคลอดฉุกเฉินได้ แต่เงินส่วนเกินผู้ป่วยต้องชำระเอง 6.กรณีทำหมันให้สอบถาม รพ.สมเด็จได้เลย ถ้า รพ.สมเด็จไม่รับทำให้ให้มารพ.แหลมฉบัง ทุกวันพุธ เวลา 08.00-12.00 น.
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	20ม.ย.66	1)ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เพียงพอ 2)ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	วันที่ 20 เม.ย.66 เวลา 08.40 น. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน จากคุณสุศิริ ผึ้งบางแก้ว อายุ 40 ปี โดยผู้ร้องเรียน เดินทางร้องเรียนเองว่า วันที่ 30 มี.ค.66 เวลา 02.00 น. ตนได้พบศรสาวอายุ 5 ปี มารักษาที่ รพ.แหลมฉบัง ด้วยอาการไข้สูง เจ้าหน้าที่ได้วัดไข้ให้ มีไข้ 38 กว่าๆ เจ้าหน้าที่พยาบาลแจ้งว่า ไม่มีหมอเด็ก แนะนำให้กลับบ้านไปก่อน แล้วให้มาใหม่พรุ่งนี้ ด้วยสื่อน้ำท่าทางที่ไม่เป็นมิตร ไม่มีความเมตตา และได้แจ้งรอดตรวจนานประมาณ 1 ชม. ตนกังวลกลัวลูกอาการหนักเมื่อพยาบาลแจ้งแบบนั้นจึงพา ลูกไปตรวจ รพ.พญาไท วันนี้จึงมาร้องเรียน+เสนอแนะระบบบริการ ที่ รพ.ควรปรับปรุง 1. กรณีบุตรไม่สบายมีไข้สูงเป็นกรณีฉุกเฉิน ตนสามารถมารักษาตอนกลางคืนได้หรือไม่ 2.กรณีเด็กมีไข้ยากให้เจ้าหน้าที่+พยาบาลช่วยเช็คตัวลดไข้ให้ 3.พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	จากการตรวจสอบข้อมูลในวันที่ 20 มีนาคม 66 ผู้ป่วยมารับบริการ เวลา 04.02 น. ขณะมีเคสผู้ป่วยฆ่าตัวตาย ป.1 แพทย์และทีมพยาบาล กำลังให้ความช่วยเหลือ พยาบาลเข้าคัดกรองพื้นที่ และแจ้งมารดาเกี่ยวกับการรอตรวจ มารดาได้รับทราบ หลังแจ้งมารดาบอกว่าไม่รอตรวจ ขอไปรักษา รพ.พญาไท การแก้ไขเชิงระบบ 1.เร่งพฤติกรรมบริการหัวหน้างานแจ้งเจ้าตัวรับทราบ 2.จัดอบรม ESB 3.แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีฉุกเฉินสามารถรักษาได้ตลอด 24 ชั่วโมง 4.กรณีใช้ตัวลดไข้ห้องฉุกเฉินมีเจ้าหน้าที่+พยาบาลเช็คตัวลดไข้ และประเมินไข้ซ้ำตามมาตรฐานการพยาบาล

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขระบบ
กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	21เม.ย.66	1)ร้องเรียนระบบบริการไม่เหมาะสม 2)การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	วันที่ 21 เม.ย.66 เวลา11.00 น.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากนายสมาน ศรีลอย อายุ 65 ปี สิทธิจ่ายตรง ข้าราชการบำนาญ ได้มารับบริการที่ห้องทำแผลฯ จากนั้นต้องการนัดหมายไทย จึงได้เดินทางไปขอใช้บริการที่แพทย์แผนไทย เจ้าหน้าที่แจ้งว่า คิวเต็ม ให้มารับบริการวันหลัง โดยไม่ได้ตรวจประเมินและไม่ได้นัดเวลาและเจ้าหน้าที่แจ้งว่าผู้ป่วยสามารถเปิดสิทธิรับบริการได้เพียงวันละ 1 ครั้ง ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจในประเด็น 1.การเปิดสิทธิสามารถเปิดสิทธิให้บริการวันละ 1 ครั้งจริงหรือไม่ 2.ทำไม่ตนจึงไม่ได้รับการตรวจประเมินจากแพทย์แผนไทย 3.ทำไมจึงไม่นัดวันเวลาและออกใบนัดให้	1.ชี้แจงต่อคนไข้ถึงข้อสงสัยต่างๆ 2.ชี้แจงเจ้าหน้าที่ทุกคนให้เข้าใจร่วมกันในกรณีที่มีคนไข้ต้องการรับบริการสิทธิการรักษาแบบไปไหนดำเนินการอย่างไรบ้าง 3.สร้างPattern การชี้แจงต่อคนไข้เพื่อลดความเข้าใจผิดในกรณีต่างๆ
องค์กรแพทย์	3 เม.ย. 2566	ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/รอนาน	วันที่ 3 เม.ย.66 เวลา 14.30 น.ได้รับเรื่องจากญาติผู้ป่วยไม่ประสงค์ออกนาม ว่าพามาตรวจเบาหวาน และความดัน ที่ตึกผู้ป่วยนอกชั้น 2 อาคารสิรินธร มารอตรวจตั้งแต่เช้ามีต จนถึงเวลา 14.00 น.ยังไม่ได้ตรวจจึงเดินเข้าไปสอบถามข้อมูลกับพยาบาล พยาบาลแจ้งว่า รอแพทย์กลับมาจากไป รับประทานก่อนค่ะ ประเด็นร้องเรียนคือ 1. รอคอยนาน 2.ควรเพิ่มแพทย์ออกตรวจให้เพียงพอ	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.องค์กรแพทย์วางแผนเพิ่มแพทย์ตรวจ และเปิด OPD นอกเวลา
องค์กรแพทย์	3 เม.ย.66	ร้องเรียนบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม	เวลา 16.05 น.ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากบิดาผู้ป่วยชื่อ ดญ. ณัฐกานต์ จันทร์กระจ่าง อายุ 9 เดือน ว่ามาตรวจที่ รพ.แหลมฉบังวันที่ 3 เม.ย.66 เวลา 12.03 น.มาด้วยอาการ 3 ชม.ก่อน มีผื่นแดง คันตามตัว ไม่กินนม อาเจียน 1 ครั้ง ถ่ายเหลว 1 ครั้ง ไม่มีไข้ รอคอยนาน 4 ชม. ตอนเข้าตรวจแพทย์ไม่เปิดเสื้อเพื่อดูผื่นเลยและนัดมาตรวจซ้ำกับหมอเด็กพรุ่งนี้ ตนได้สอบถามแพทย์ว่าดูผื่นน้องไหม แพทย์แจ้งว่าไม่เป็นมาดูพรุ่งนี้เลย ประเด็นร้องเรียน 1.แพทย์ไม่เปิดดูผื่นเลย เด็กอายุ 9 เดือน ตนกังวลว่าจะช็อคหรือมีอาการรุนแรงหรือไม่ 2. รอคอยนาน 4 ชั่วโมง จึงขอให้ทางโรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.องค์กรแพทย์วางแผนเพิ่มแพทย์ตรวจ และเปิด OPD นอกเวลา
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	11 เม.ย. 2566	1)ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เพียงพอ 2) ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	วันที่ 11 เมษายน 66 ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่ ขบ 0033/59 ลงวันที่ 10 เมษายน 2566 เรื่อง ขอให้พิจารณาข้อร้องเรียน กรณีคุณเอี่ยมพร สมบอง ผู้เป็นมารดาของ นางสาวอริสา พลอย ประพัฒน์ ผู้ป่วยมาตรวจพบเชื้อโรคโควิด 19 ได้รับการตรวจรักษาและรับยาที่โรงพยาบาลแหลมฉบัง ในวันที่ 28 มีนาคม 2566 ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ที่ทำการจ่ายยาบริเวณต้นที่สนามหญ้าพูดจาไม่เหมาะสมและไม่ออกใบรับรองแพทย์ให้ในวันที่มาตรวจ	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อหาข้อมูลและหาสาเหตุ 2.แจ้งเจ้าหน้าที่รายบุคคลเรื่องการพฤติกรรมบริการ 3.จัดอบรม ESB 4.ทบทวนภาพรวมข้อร้องเรียนและสะท้อนปัญหาให้ผู้นำและ กปร. เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาเชิงระบบที่ยั่งยืน 5.แจ้งผู้รับบริการทางโทรศัพท์เรื่องแนวทางการออกใบรับรองแพทย์ในผู้ป่วย COVID-19 จะออกให้ 5 วัน และให้มารับเมื่อใกล้ครบ 5 วัน

หน่วยงาน		วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานส่งเสริมสุขภาพ	ชุมชน	24 เม.ย. 2566	ร้องเรียนบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม (กรณีไม่รับฝากครรภ์ผู้ป่วยสิทธิ บกส.รพ.สมเด็จฯ)	วันที่ 24 เม.ย.66 เวลา 10.00 น. ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จากคุณ น.ส.ญารินดา นาอุดม อายุ 21 ปี ว่า "ตนได้มาฝากครรภ์ที่จุดคลินิกฝากครรภ์ ปฐมภูมิ ตนได้ยินเอกสารเพื่อรอตรวจ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ไป ชั่งน้ำหนัก วัดไข้ เก็บปัสสาวะ ตนได้ทำตามและนั่งรอ เมื่อถึงคิวตน จนท.แจ้งว่าตามสิทธิ บกส. รพ.สมเด็จฯ ไม่รับฝากครรภ์ ให้ไปฝากครรภ์ที่ รพ.สมเด็จฯ ตามสิทธิ ตนจึงโทรมาร้องเรียนเพื่อให้ตรวจสอบว่าเหตุใด จึงไม่รับฝากครรภ์เพราะตนชำระเงินเองและยื่นบัตรชำระเงินเอง	1.แจ้งหัวหน้าคลินิก ANC ปฐมภูมิ 2.ตรวจสอบข้อเท็จจริง 3.รับผู้ป่วยเข้าระบบฝากครรภ์ตามปกติ
		10 พ.ค. 2566	1) ร้องเรียนระบบบริการไม่เหมาะสม 2) การให้ข้อมูลผู้ป่วย	10 พ.ค.66 เวลา 13.30 น. ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จากญาตินางละมัย ปทุมชาติ อายุ 75 ปี ซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียงว่า " ตนได้โทรมาสอบถามเรื่องการรับวัคซีนให้ตัวใหญ่ และวัคซีนโควิด-19 ของนางมารดา เจ้าหน้าที่รับเรื่องบอกว่าโทรกลับเพื่อแจ้งข้อมูล แต่ไม่ได้โทรกลับ ตนจึงโทรมาติดตาม+ สอบถาม เจ้าหน้าที่พูดผ่านโทรศัพท์ว่าเดี๋ยวจะไปฉีดวัคซีนให้ทั้ง 2 ตัวเลย ตนมีความสงสัยว่า สามารถฉีดวัคซีนได้ 2 ชนิดจริงหรือไม่ เพราะตนรู้ว่า วัคซีนโควิด-19 กับวัคซีนไข้หวัด ไม่สามารถฉีดร่วมกันได้ ต้องฉีดห่างกัน 1 เดือน จึงโทรมาเพื่อขอคำตอบ ประเด็นร้องเรียน+สอบถามคือวัคซีนโควิด-19 กับวัคซีนไข้หวัด ไม่สามารถฉีดร่วมกันได้หรือไม่	1.แจ้งหัวหน้างานรักษายาบาลชุมชน 2.ตรวจสอบข้อเท็จจริง
งานเวรเปล (Outsource)		12 พ.ค. 2566	ร้องเรียนระบบบริการไม่เหมาะสม	วันที่ 12 พ.ค.66 เวลา 13.40 น. ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากคุณ วราพร เบอริทร 097-9307403 แจ้งว่า เมื่อคืนเวลาประมาณ 00.30 น. ตนได้พาหลานอายุ 1.5 ปี มีอาการถ่ายเหลว 6-7 ครั้ง ร้องไห้งอแง ไม่ยอมนอน มารักษาที่หน้าห้องฉุกเฉิน มีเจ้าหน้าที่ผู้ขายใส่เสื้อโปโลสีเทาๆ ไม่แน่ใจว่าทำงานตำแหน่งไหน แจ้งว่า ไม่รับบริการฉุกเฉิน ตอนนี้ไม่มีหมอ เห็นไหมมีคนรอหลายคน ให้มารักษาที่นี่ ถ้ารออาจรอนานประมาณ 4 ตี 5 จึงจะได้ตรวจ ตนจึงพาหลานไปรักษา รพ.พญาไท และเข้านี้ตนอยากสะท้อนข้อมูลเพื่อให้ รพ.พหลมณังทราบ เพื่อให้ รพ. นำไปปรับปรุงดังนี้ 1. ยากให้ปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูล การรักษาให้ดีกว่านี้ ไม่ใช่ปฏิเสธไว้ทุกทาง 2. ไม่อยากให้ผู้ขายคนนี้ไปให้ข้อมูลกับผู้ป่วยคนอื่น เพราะส่งผลทำให้ รพ. เสื่อมเสียชื่อเสียงได้	จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่าเวรเปลเป็นผู้ให้ข้อมูลผู้ป่วย 1.แจ้งงานพัสดุและครุภัณฑ์แจ้งบริษัทผู้สัญญากรณิเจ้าหน้าที่ outsource ไม่มาทำงานเพื่อพิจารณาต่อสัญญาและตัดเงินเดือน 2.ทบทวนภาพรวมข้อร้องเรียนและสะท้อนปัญหาให้ทีมำและกบร. เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาเชิงระบบที่ยั่งยืน

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขระบบ
งานรักษาพยาบาล ชุมชน	29 พ.ค. 2566	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ	วันที่ 29 พ.ค.66 เวลา 09.20 น. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์จาก คุณลิตตา แก้วมี อายุ 28 ปี โทรมาเรื่องเรียนพฤติกรรม บริการเจ้าหน้าที่จุดฝากครรภ์ เคาว์เตอร์ที่ 4 ตรงข้ามกับห้องผู้ป่วยชั้นล่าง อาคารสิรินธร แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมคือ ว่าตนมาฝากครรภ์ตั้งแต่ 7 โมง เช้า ได้บัตรคิวที่ 2 ได้ เจ้าหน้าที่ที่อยู่เคาว์เตอร์ที่ 4 (ตรงข้ามกับห้องผู้ป่วย) หลังจากจะเลิดยกอย่างเรียบร้อยแล้ว ตนเอาเอกสารไปวางที่เคาว์เตอร์ เบอร์ 4 และนั่งรอ และรอนานแล้ว จึงเดินเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ จนท.ไม่ตอบ คำถาม ไม่ชี้แจง ไม่พูดอะไรเลย ทำทางเดินเลยใส่ตน จึงอยากให้ 1.จนท. ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ 2. ควรแจ้งขั้นตอนการรับบริการ และระยะเวลาให้ ผู้รับบริการทราบคร่าวๆ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน	1.แจ้งหัวหน้างานรักษาพยาบาลชุมชน 2.ตรวจสอบข้อเท็จจริง 3. เสนอนโยบายพฤติกรรมบริการเป็นตัวชี้วัดในการพิจารณาความดี ความชอบ
	16 พ.ค.66	ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ	วันที่ 16 พ.ค.66 เวลา 08.30 น.ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากมารดา ดย. วรัญดา บุตตะแสง อายุ 4 เดือน เบอร์โทร 095-3852630 ว่าวันที่ 15 พ.ค.66 เวลา 21.28 น. ตนได้พาบุตรมารักษาที่ห้องฉุกเฉิน ด้วยอาการ ร้องไห้ไม่หยุด ร้องไห้แฉะ รอดตรวจประมาณ 1 ชม. ตนเป็นกังวลและสงสัย บุตร จึงเข้าไปสอบถาม จนท. ว่ารออีกนานไหม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี เป็นจนท. ผู้ชาย ใส่ชุดสีฟ้า-ขาว ตอบว่า "คนอื่นมายังไม่ได้ตรวจเลย จะให้ทำอะไร" ตนขอเรื่องเรียนประเด็นพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดจาของ จนท.ควรมี ความเห็นใจและใส่ใจผู้ป่วยมากกว่านี้ โดยเฉพาะเด็กและผู้สูงอายุ	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อมูลและหาสาเหตุ 2.แจ้งเจ้าหน้าที่รายบุคคลเรื่องพฤติกรรมบริการ 3.จัดอบรม ESB 4. ทบทวนข้อร้องเรียนและสะท้อนปัญหาให้ทีมนำและ กปร.ทราบเพื่อ หาแนวทางการแก้ปัญหาเชิงระบบที่ยั่งยืน 5. นโยบายพฤติกรรมบริการเป็นตัวชี้วัดในการพิจารณาความดี ความชอบ
หอผู้ป่วยอายุรกรรม หญิง	2 มิ.ย. 66	ร้องเรียนบริการ ล่าช้า/ไม่เหมาะสม	วันที่ 2 มิ.ย.66 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับหนังสือร้องเรียนจากคุณโอบิตัน บุรีมายะตะ ญาติผู้ป่วย (นางจง ออมสิน ผู้ป่วย Admit ที่ตึกอายุรกรรมหญิง วันที่ 9-31 พ.ค.66) ญาติมารับคนไข้กลับบ้าน ญาติไปเฝ้าผู้ป่วยอยู่ที่ OPD แจ้งว่าผู้ป่วยมีผลกดทับมากกว่าเดิมจาก วันที่ 2 มิ.ย.66 ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนได้รับหนังสือร้องเรียนจากคุณโอบิตัน บุรีมายะตะ ญาติผู้ป่วย (นางจง อมสิน ผู้ป่วย Admit ที่ตึกอายุรกรรมหญิง วันที่ 9-31 พ.ค.66) ญาติมารับ คนไข้กลับบ้าน ญาติไปเฝ้าผู้ป่วยอยู่ที่ OPD แจ้งว่าผู้ป่วยมีผลกดทับมาก กว่าเดิมจากวันแรกที่มา และได้เขียนหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย และมาตรฐานการพยาบาล	1.แจ้งหัวหน้างานหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่าง เคร่งครัด 3.หัวหน้าพยาบาลแจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลมาตรฐานการพยาบาล 4.แจ้งผลการแก้ไขปัญหามาเป็นข้อมูลให้ผู้อนุมัติทราบ

หน่วยงาน		วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	8 มิ.ย.66	1) ร้องเรียนบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม 2) ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ		วันที่ 8 มิ.ย.66 เวลา 13.57 น. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ป่วย ชื่อ นายสุพจน์ ละครดีมี อายุ 54 ปี เบอร์โทรศัพท์ 081-305-1340 สืบทักการรักษาก่อน ปกส.รพ.แคว้นเจียง (ตามเอกสารแนบ) ซึ่งเมื่อสอบถามและเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ร้องเรียน พบว่าผู้ร้องเรียนไม่พอใจค่ารักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ (ที่อยู่ชั้นล่างห้องตรวจโรคกระดูก) หลังจากตนนั่งรถนั่ง ว่า"เมื่อถึงเดินมาอยู่เลย" และ "ทำไมต้องร้องให้พุ่มพ่าย" และอีกหลายคำพูด ซึ่งพูดไม่ดี ไม่มีความเห็นใจและไม่มีความเข้าใจคนอื่นเลย ยุคสมัยนี้พยาบาลที่มีความคิดแบบนั้นควรหมดไปจากสังคมไทยแล้วแล้ว ผู้ร้องเรียนต้องการให้ รพ.ปรับปรุงระบบดังนี้ 1. ระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม 2. พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ 3. ควรเพิ่มแพทย์ บุคลากรทางการพยาบาลให้เพียงพอ เพราะ รพ.แหลมฉบังอยู่ในแหล่งชุมชนและโรงพยาบาลมีผู้รับบริการจำนวนมาก	1. แจ้งหัวหน้างานงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 2. ตรวจสอบข้อเท็จจริง 3. หัวหน้างานติดต่อเตือนเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการรายบุคคล 4. นำนโยบายพฤติกรรมบริการเป็นตัวชี้วัดในการพิจารณาความชอบ
				วันที่ 19 มิ.ย.66 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเอกสารร้องเรียนจากนางสุรีย์ สาริรักษ์ เบอร์โทรศัพท์ 080-643-7930 มารดาของผู้เสียชีวิต ประเด็นร้องเรียน 1. ค่าบริการที่แพงเกินจริง 2. ค่าผ้าแพรที่แจ้งไว้ไม่ตรงกับราคาที่เรียกเก็บจริง 3. ชุดเชยที่ญาติเตรียมมา จนท.แจ้งว่าใช้ไม่ได้ ทั้งที่เหมือนกัน (ตามเอกสารแนบ) 4. เห็นศพด้วยความจำยอมเพื่อให้รับศพไปประกอบพิธีทางศาสนาให้ทันเวลาตนรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม อยากให้ทางโรงพยาบาลตรวจสอบและแก้ไขระบบการจัดการศพ	1. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล 2. กำหนดให้บริษัทคู่สัญญา ระบุราคา เงื่อนไข เรื่องค่าจัดการศพกับบริษัทคู่สัญญาให้มีความชัดเจน รัดกุม 3. กำหนดให้บริษัทคู่สัญญา ระบุราคา ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน 4. ให้บริษัทคู่สัญญาติดป้ายให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน 5. ให้บริษัทคู่สัญญาเสนอทางเลือกในการเลือกรับบริการ โดยทำใบรายการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมเซ็นรับทราบบริการ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	19 มิ.ย.66	ร้องเรียนการจัดการศพ		วันที่ 19 มิ.ย.66 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเอกสารร้องเรียนเรื่องจัดการศพ จากนางดวงจันทร์ ช่อจรัส ซึ่งเป็นญาติผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ ซึ่งเก็บศพได้ทำการเย็บศพแต่งศพ และเรียกเก็บเงินค่าเย็บศพที่สูงเกินไป และในใบเสร็จรับเงินมีแบบฟอร์มของ รพ. ระบุ "การให้บริการเป็นไปตามความสมัครใจ ไม่ได้มีการบังคับ ชูเชิญใด" ซึ่งทำให้ตนรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงอยากให้ รพ. ตรวจสอบและปรับปรุงระบบบริการการแก้ไขเบื้องต้น :เขียนรายงานความเสี่ยง และแจ้งหัวหน้างานบริหารทั่วไปเพื่อตรวจสอบข้อมูล	1. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล 2. กำหนดให้บริษัทคู่สัญญา ระบุราคา เงื่อนไข เรื่องค่าจัดการศพกับบริษัทคู่สัญญาให้มีความชัดเจน รัดกุม 3. กำหนดให้บริษัทคู่สัญญา ระบุราคา ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน 4. ให้บริษัทคู่สัญญาติดป้ายให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน 5. ให้บริษัทคู่สัญญาเสนอทางเลือกในการเลือกรับบริการ โดยทำใบรายการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมเซ็นรับทราบบริการ

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	19 มิ.ย.66	ร้องเรียนการจัดการศพ	วันที่ 19 มิ.ย.66 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเอกสารร้องเรียน เป็นคลิปปิดีโอ ซึ่งญาติผู้เสียชีวิต ได้ร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง ในประเด็นดังนี้ 1.ค่าบริการก่อนนำศพออก เช่น ค่าฉีดยารักษาศพ ค่าผ้าแพรราคาสูงเกินไป ถ้าคนไม่มีเงินจะท่าง่ายๆไร	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูล 2.กำหนดให้บริษัทคู่สัญญา ระบุราคา เรือไป เชื้อ เรื่องค่าจัดการศพกับบริษัทคู่สัญญาให้มีความชัดเจน รัดกุม 3.กำหนดให้บริษัทคู่สัญญา ระบุราคา ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน 4.ให้บริษัทคู่สัญญาติดป้ายให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน 5.ให้บริษัทคู่สัญญาเสนอทางเลือกในการเลือกใช้บริการ โดยทำใบรายการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมเห็นรับทราบบริการ
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	20 มิ.ย.66	ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม	วันที่ 20 มิ.ย.66 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องเรียนจากคุณอุษา เบอริโทร 098-718853 (walk in) ว่าตนได้พบบิดามาเจาะเลือดโดยไม่พบแพทย์ ที่จุดงานผู้ป่วยนอก โดยชำระเงินเอง คิวที่ 541 ขณะรอคิว พบว่ามี จันท.ช่อง 1 เรียกคิวโดยไม่ใช้โทรศัพท์ เมื่อเรียนถามขึ้น เริ่มไม่เสีย ผู้ป่วยและญาติก็ไม่ได้ยิน ตนจึงเข้าไปถามว่าถึงคิวตนเองหรือยัง เจ้าหน้าที่บอกคิว ซึ่งข้ามคิวตนเองไปแล้ว ตนรู้สึกไม่พอใจในระบบบริการ จึงขอเสนอแนะระบบบริการดังนี้ 1.ควรมีระบบคิวให้ผู้รับบริการทราบ 2.จัดหาไมโครเพื่อช่วยให้อายุและผู้ป่วยที่นั่งรอได้ยินเสียงจนท.	1.แจ้งหัวหน้างานงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 2.ตรวจสอบข้อเท็จจริง 3.ใช้ไมโครโฟนในการเรียกผู้ป่วย 4.มีระบบคิวที่ชัดเจน
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	19 มิ.ย.66	1)ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ / 2)ร้องเรียนระบบบริการไม่เหมาะสม	วันที่ 19 มิ.ย.66 คุณสุไธยา และคุณอับดุล เบอริโทร 087-8352612 ได้เข้าร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ว่าตนได้มาตรวจตามนัด เพื่อทำ CT Scan ขณะนั่งรอตรวจที่หน้าห้อง CT ซึ่งเป็นทางเดิน มีคนไข้นอนเดินผ่านไป ผ่านมา พยาบาลได้เดินมาเปิดเส้นเพื่อฉีดยา ขณะนั้นมารยาจนได้เดินมาและจะเง้อมอง พยาบาลได้พูดขึ้นมาว่าไม่ให้มามอง ไม่มีสมาธิ ตนจึงรู้สึกไม่พอใจว่าทำไมถึงมองไม่ได้ ในเมื่อเป็นทางเดิน ผ่านไป-มา คนอื่นมองได้ ทำไมจึงเลือกจะเฉพาะตน และพยาบาลก็พูดและบ่นไม่หยุด และไปพูดกับ จันท.ตรงศูนย์เอกซเรย์พร้อมหันมาทางตนเอง ไม่รู้ว่าพูดอะไร จึงขอร้องเรียนและปรับปรุงประเด็น 1.พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เรื่องการใช้คำพูดและการแสดงออก 2.สถานที่เปิดเส้นไม่เหมาะสม	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อหาข้อมูลและหาสาเหตุ 2.แจ้งเจ้าหน้าที่รายบุคคลเรื่องการพฤติกรรมบริการ 3.จัดอบรม ESB 4.ทบทวนภาพรวมข้อร้องเรียนและสะท้อนปัญหาให้นำมาแก้ไข 5.นโยบายพฤติกรรมบริการเป็นตัวชี้วัดในการพิจารณาความดีความชอบ

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขระบบ
องค์กรแพทย์	19 มิ.ย.66	ร้องเรียนบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก สปสช.เขต 6 ระยองและ สสจ.ชลบุรี ส่งเอกสารได้รับเรื่องร้องเรียนจากนางสาวอมรภักดิ์ วงษ์สุนทร ผู้เป็นบุตร ภริยานาย มณฑล วงษ์สุนทร สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้ป่วยประวัติเป็นโรคความดันโลหิตสูง ไขมันในเลือดสูงและเส้นเลือดหัวใจตีบ ทำบอลลูน 2 เส้น รักษาที่ รพ. สมเด็จพระเจ้า โดยชำระเงินเอง แต่เนื่องจากครอบครัวประสบปัญหาเศรษฐกิจ จึงขอแจ้งย้ายสิทธิจาก รพ.สมเด็จพระเจ้า มาเป็น รพ.แหลมฉบัง สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท) หลังจากนั้นเข้าทำการรักษาพยาบาลต่อเนื่อง ในวันที่ 26 พ.ค.66 เวลา 09.00 น. โดยนำเอกสารประวัติการรักษาเดิมเพื่อทำการรักษาต่อ แต่หลังจากทำการรักษาพยาบาลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้รับยากลับบ้านแค่ 4 ชนิด ซึ่งทำให้ผู้ร้องเรียนมีความกังวลใจว่าอาการผู้ป่วยจะแย่ลงหรือการรักษาไม่ดีขึ้น จึงขอให้ รพ.ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งรายละเอียดผลการตรวจสอบให้ สปสช.เขต 6 ระยองและ สสจ.ชลบุรี ทราบด้วย	1.แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง 3.องค์กรแพทย์วางแผนเพิ่มแพทย์ตรวจ และเปิด OPD นอกเวลา
หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	11 ก.ย. 2566	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	วันที่ 11 ก.ย.66 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากคุณเฟิร์น จนท.ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอยู่ดี เบอร์โทรศัพท์ 062-8935998 โทรศัพทมาร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จนท.พยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ว่าตนได้โทรมาสอบถามอาการผู้ป่วย ที่ส่งมาจากศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอยู่ดี พร้อมได้แจ้งเรื่องการดูแลและนำระวางผลการทาบ จนท.พยาบาล พุดจาไม่ดี พุดจาไม่เพราะ ครึ่งนี้เป็นครั้งที่ 2 (ครั้งแรกไม่ได้ร้องเรียน) จึงขอให้ตรวจสอบข้อมูล และปรับปรุงพฤติกรรมบริการของ จนท.ในความดูแลของท่าน	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.กรณีร้องเรียนพฤติกรรมบริการแจ้งเตือนรายบุคคล 3.ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการเป็นตัวอย่างชี้วัดพิจารณาความดีความชอบของกลุ่มการพยาบาล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลแหลมฉบัง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลแหลมฉบัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแหลมฉบัง

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

Link ภายนอก : - <http://www.lcbh.go.th>

หมายเหตุ : เว็บไซต์ของโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ

(นางวรรณวิมล ศิริจันทร์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

ลงชื่อ

(นายรามณรงค์ อำไพพิศ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ

(นายพิชพงศ์ จานงค์ทอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖