

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับ

เรื่องร้องเรียน

(ทั่วไป)

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลวังน้ำเย็นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านสุขภาพ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู)แก่ประชาชนภายในเขตอำเภอวังน้ำเย็น ซึ่งรับผิดชอบจำนวน ๔ ตำบล ๘๔ หมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก จึงได้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลคำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและคลี่คลายปัญหาความกังวลให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและขอความช่วยเหลือได้โดยง่าย เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดปัญหาข้อร้องเรียนลงได้

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๑๒ มีนาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC)	
โรงพยาบาลวังน้ำเย็น	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การยื่นคำร้อง	๓
- ระยะเวลายื่นคำร้อง	๓
- สถานที่ยื่นคำร้อง	๓
- สารสำคัญของคำร้อง	๓
- เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง	๓
- เกณฑ์การพิจารณา	๓
- การแจ้งผลการพิจารณา	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา	
- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร	๔
- กรณีเป็นข้อร้องเรียน	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	
- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๗

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC)โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC)โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจัดตั้ง “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็น” บริเวณใกล้เคียงตึกผู้ป่วยนอก พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน ๓ จุดในอาคาร

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น เลขที่ ๓๐๔ หมู่ ๖ ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC) มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

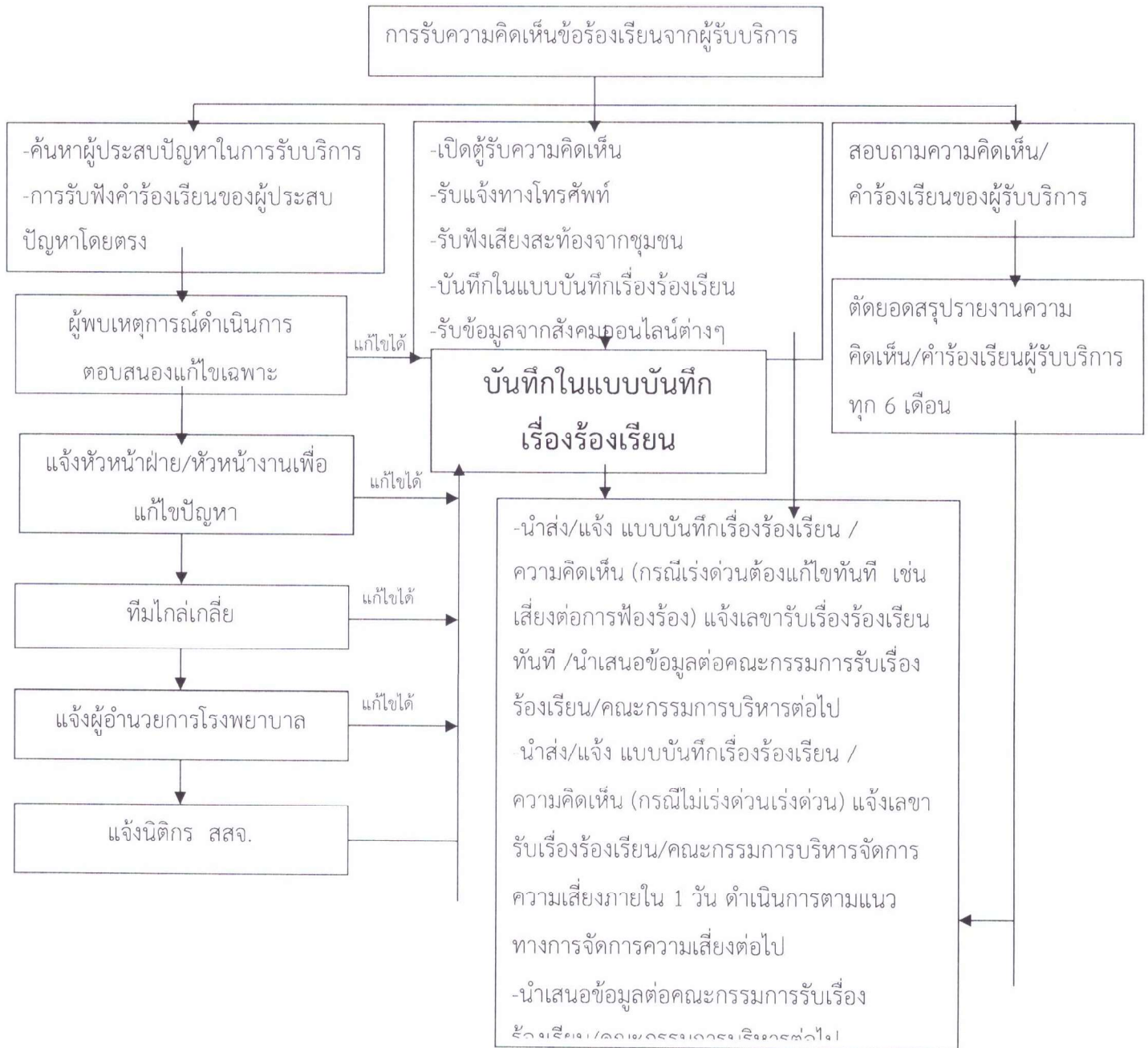
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



หมายเหตุ :ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลกรณีที่ต้องบันทึกในรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ให้บันทึกเฉพาะเหตุการณ์ที่ผู้พบเหตุการณ์/หัวหน้างานไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องใช้ทีมใกล้เคียง ต้องบันทึกเหตุการณ์นั้นๆในรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนส่งเลขารับเรื่องร้องเรียนทุกครั้ง

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข มาตรา ๑๘(๔) ซึ่งอาจได้รับเงินช่วยเหลือได้ โดยต้องเป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

๙.๑ การยื่นคำร้อง ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้ให้บริการ หรือทายาท ทายาท ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส ผู้สืบสันดาน(บุตร) พี่น้องร่วมบิดามารดา พี่น้องร่วมบิดา พี่น้องร่วมมารดา ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา โดยให้ทายาทคนใดคนหนึ่งยื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องยื่นตามลำดับชั้น

๙.๒ ระยะเวลายื่นคำร้อง ๑ ปี นับจากทราบความเสียหาย

๙.๓ สถานที่ยื่นคำร้อง

- โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
- ต่างจังหวัดยื่นสำนักงานสาขาจังหวัด (สสจ.) ที่เกิดเหตุ
- กรุงเทพฯ ยื่น สปสช.เขต กรุงเทพมหานคร
- หรือส่งคำร้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยคณะกรรมการจะถือวันที่ประทับตรา

เป็นวันที่ยื่นคำร้อง

๙.๔ สำคัญสำคัญของคำร้อง การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้ แต่ข้อความในหนังสือควรมี

- ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ของผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย
- ความเสียหายที่ได้รับ พร้อมหลักฐานแสดงให้เห็นถึงความเสียหาย
- ชื่อหน่วยบริการ ที่ผู้ให้บริการสังกัดขณะได้รับความเสียหาย
- วัน เวลา และพฤติการณ์ที่เกิดความเสียหาย
- วันที่ทราบความเสียหาย
- ชื่อ-นามสกุลและสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการที่ก่อให้เกิดความเสียหาย
- สถานที่ที่ติดต่อผู้เสียหาย หรือผู้ยื่นคำร้องได้โดยเร็ว หมายเหตุ การยื่นคำร้อง

หากยื่นผ่านผู้บังคับบัญชาของหน่วยบริการต้นสังกัดของผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย ก็จะทำให้มีน้ำหนักน่าเชื่อถือว่าเหตุที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความเสียหายกับผู้ให้บริการจริง (ให้ผู้บังคับบัญชาเซ็นเห็นชอบ)

๙.๕ เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้ให้บริการ
- เอกสารแสดงสิทธิของผู้รับบริการ(รายที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ)
- เวชระเบียนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเสียหาย
- ใบรับรองแพทย์ที่ออกให้กับผู้ให้บริการ(ถ้ามี)
- เอกสารหรือหลักฐานอื่นใด ที่มีข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา
- หนังสือมอบหมายงาน

๙.๖ เกณฑ์การพิจารณา

- ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายต้องเป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕
- เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข
- เป็นการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (กรณีได้รับความเสียหายจากผู้รับบริการสิทธิอื่นยื่นคำร้องต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข)
- ต้องยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับจากทราบความเสียหาย

๙.๗ การแจ้งผลการพิจารณา เลขานุการของคณะกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายหรือทายาททราบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น http://๑๑๘.๑๗๔.๒๕๕.๒๕๕/wny	ทุกวันตอนเช้า	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗ ๒๕๑๑๐๘-๙ ต่อ ๑๓๙๘	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น พฤติกรรมบริการความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม/ ผู้ป่วยและญาติอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่การสื่อสาร/ การบันทึกข้อมูลเป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็นแจ้งผลการพิจารณา เลขานุการของคณะอนุกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายหรือทนายทราบบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

16. แบบฟอร์ม

เลขที่ปัญหา...../.....

แบบบันทึกเรื่องราวเรียน กลุ่มงาน/ฝ่าย..... โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

วันที่รับแจ้ง..... เวลาน.

.....

.....

.....

สรุปประเด็นเรื่องราวเรียน

หน้า 1/2

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

สถานะของเรื่อง.....

สิ่งที่ได้ดำเนินการแล้ว

.....

.....

สรุปยุติเรื่องราวเรียน

.....

.....

.....

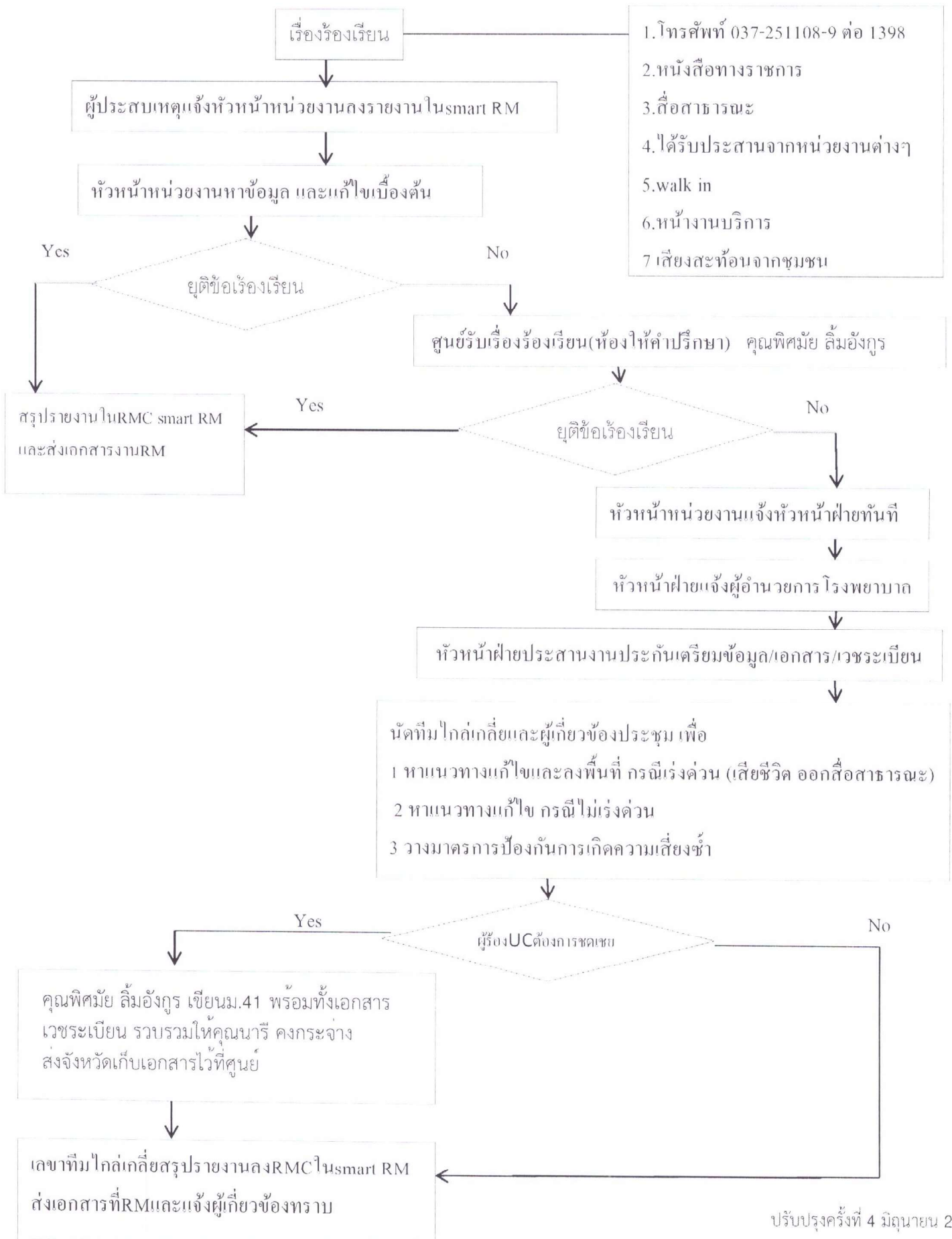
วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ปัญห.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึก

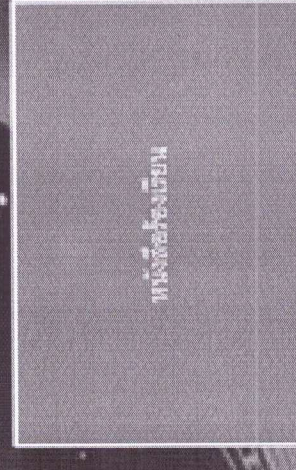
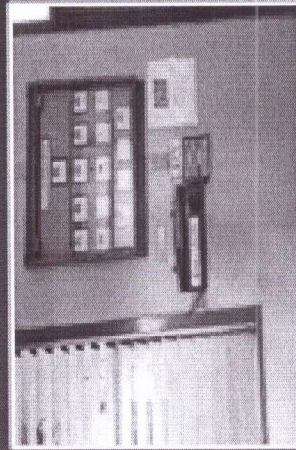
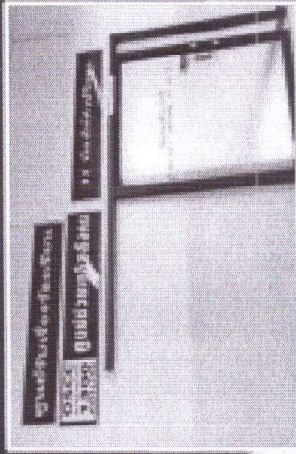
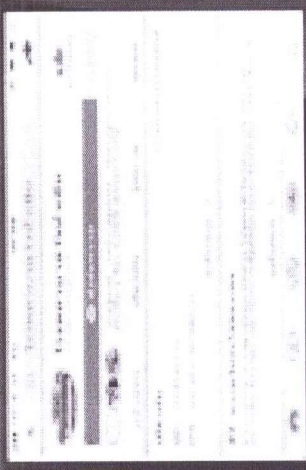
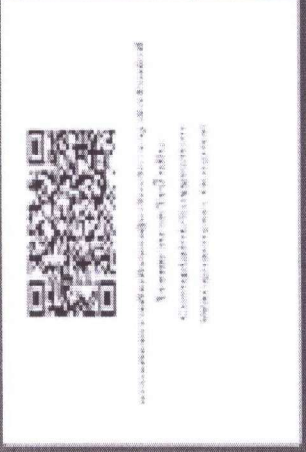
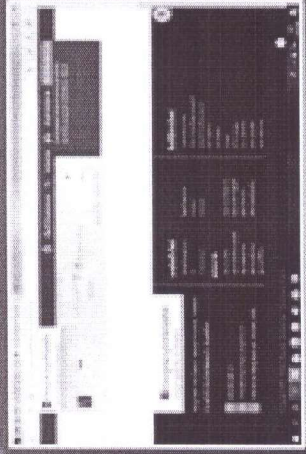
(.....)

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังน้ำเย็น





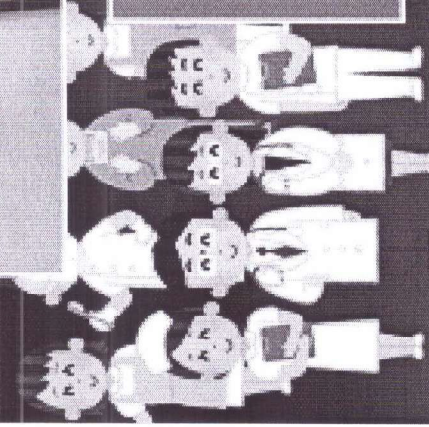
ช่องทางในการเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว



บริการแพทย์

ห้องเรียนพิเศษ

โทร 037-251108-9
กลุ่มงานบริหาร 1908
กลุ่มงานเภสัชศาสตร์ 1300
กลุ่มงานบริหารสำนักงาน 1600





คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ที่ ๑๘๙ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ตามที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมโรงพยาบาลวังน้ำเย็น จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังน้ำเย็นดังนี้

๑. นางจันทร์นิภา เกตุรา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นประธานกรรมการ
๒. นางนารี คงกระจำง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ
๓. นางรณดา ไวยวาจี้ ทันตแพทย์ชำนาญการ กรรมการ
๔. นางบังอร ผามั่น เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ชำนาญงาน กรรมการ
๕. นางสาว ปิยรัตน์ ธรรมโชติวาร เกสัชกรชำนาญงาน กรรมการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวิวัฒน์พล จิตติลาภะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

สถิติการจัดทําการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
(ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๔)

ลำดับ ที่	วันที่	กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียน	ประเภทการร้องทุกข์/ร้องเรียน				การดำเนินงาน			หมายเหตุ
			การ รักษาพยาบาล	ความประพฤติ ส่วนตัว	ทุจริต อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่จะได้ ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ		
๑	๒๔/๑๑/ ๒๕๖๔	โพสเฟสบุ๊คส่วนตัว เรื่อง พฤติกรรมการบริการเรื่องการ พุดจา เจ้าหน้าที่ห้องป้ตร		✓		✓				รายงานตอบกลับผู้ ร้องเรียนภายใน๑๕วัน
๒	๑๑/๑๒/ ๒๕๖๔	กล่องรับฟังความคิดเห็นห้อง คลอด โรงพยาบาลวังน้ำเย็น เรื่องพฤติกรรมการบริการเรื่อง การพุดจาและการบริการของ พยาบาลห้องคลอด		✓		✓				รายงานตอบกลับผู้ ร้องเรียนภายใน๑๕วัน
๓	๑๑/๑/ ๒๕๖๕	โพสเฟสบุ๊คส่วนตัว เรื่องการ บริการรับยาที่ห้องยาล่าช้า เนื่องจากไม่ได้ยื่นเสียง เรียกซื้อยา	✓			✓				รายงานตอบกลับผู้ ร้องเรียนภายใน๑๕วัน

๔	๒/๑/๒๕๖๕	QR Code รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล เรื่องความ ยุ่งยากในการสแกนQR Code จ่ายเงินค่า รักษาพยาบาลหน้าห้องเก็บ เงิน	✓			✓			รายงานตอบกลับผู้ ร้องเรียนภายใน๓วัน
---	----------	--	---	--	--	---	--	--	--



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น (กลุ่มงานการพยาบาล) โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๕-๑๑๐๘-๙ ต่อ ๑๓๐๐

ที่ สก.๐๐๓๒.๐๕.๓๐๒/๓๓๖..... วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๑.เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ลูกค้าสัมพันธ์ - จริยธรรม สิทธิ และไกล่เกลี่ย ซึ่งปัจจุบันเป็นไปตามคำสั่ง คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็นที่ ๔๔/๒๕๖๒ สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ และมีการจัดตั้งศูนย์บริการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆโดยในรอบ ๔ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบข้อร้องเรียน ๔ เรื่อง

๓.ข้อพิจารณา

ขออนุมัติให้เผยแพร่สรุปลผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ว่าพบข้อร้องเรียน ๔ เรื่อง

๔.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางนารี คงกระจ่าง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

(นายวิวัฒน์พล จิติลภา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น



การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

หัวข้อ : รายงานสรุปผลกรณีศึกษา รือ รือวารี

รายละเอียดข้อมูล
- รายละเอียดข้อมูล ดูชื่อเอกสาร ส่งต่อกรม รือ รือวารี
- รายงานสรุปผลกรณีศึกษา รือ รือวารี
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕)

Linkภายนอก : http://www.wnyhos.com

หมายเหตุ :

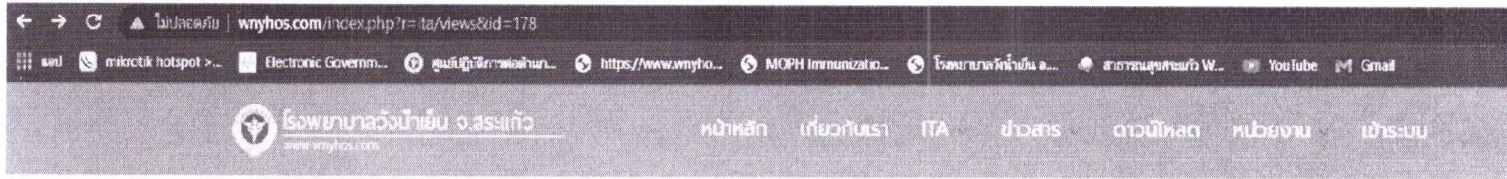
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p><u>วิมล ภา</u> (รวมวิมล 11054) อ.พ. นิต</p> <p>วันที่ <u>14</u> เดือน <u>กุมภาพันธ์</u> พ.ศ. <u>๒๕๖๕</u></p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p><u>วิมล ภา</u> (นายวิมล พล จิตติลาภะ) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....</p>
---	---

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

วิมล ภา
(นางวิมล ภา จิตติลาภะ)
นักวิชาสาธารณสุขศาสตร์

วันที่ 24 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

Print Screen ข้อมูลที่เผยแพร่ Web site โรงพยาบาลวังน้ำเย็น



กลับหน้าหลัก

EB 10 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

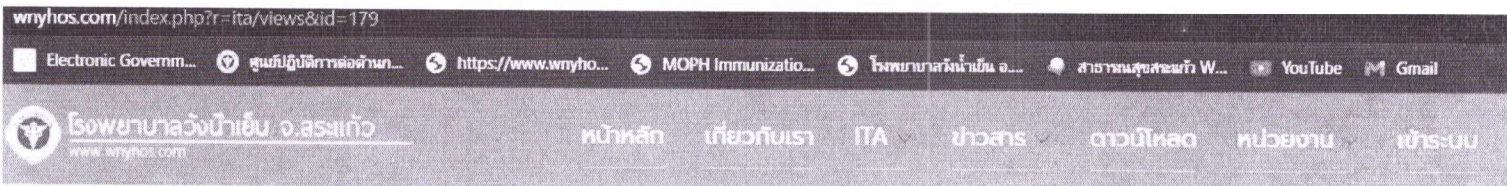
EB 10 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารนี้

2. ขอบเขตของเอกสารนี้

3. คำจำกัดความ

4. หน่วยงาน



กลับหน้าหลัก

EB 11 หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

EB 11 หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารนี้

2. เรื่องร้องเรียนการดูแลประพฤติดิจิทัล การดูแลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่อง 1 ประเด็น เรื่องการบริการทางคลินิก/อุปกรณ์และแนวทางการเก็บ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา จำนวน 2 เรื่องการประเมิน คือรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน

3. คำจำกัดความ

4. หน่วยงาน

5. หน่วยงาน