

ตัวชี้วัดที่ : 7การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

มีการดำเนินการ

.....
.....
.....

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็นที่ 44/2562 แต่งตั้งคณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์-จริยธรรม สิทธิและ ไกล่เกลี่ย
2.	หลักฐานภาพถ่ายการแสดงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
3.	คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
4.	ผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน
5.	บันทึกข้อความโรงพยาบาลวังน้ำเย็นที่ สก 0032.05.302/1162 ลงวันที่ 29 ก.ค. 2563 เรื่องรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ 2563 (เมษายน - กรกฎาคม)

เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐคือ

1.	แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านWeb site ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
2.	Print Screen ข้อมูลที่เผยแพร่ต่อสาธารณชน จาก Web site ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น www.wnyhos.com

ไม่มีการดำเนินการ

เนื่องจาก	
-----------	--

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	
2.	



คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ที่ ๑๘๙ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

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

๑. นางจันทร์นิภา เกตรา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นประธานกรรมการ
๒. นางนารี คงกระจ่าง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ
๓. นางรอนา ไวยวาจิ ทันตแพทย์ชำนาญการ กรรมการ
๔. นางบังอร ผามั่น เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ชำนาญงาน กรรมการ
๕. นางสาว ปิยรัตน์ ธรรมโชติวร เกสัชกรชำนาญงาน กรรมการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวัฒนพล จิตติลาภะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

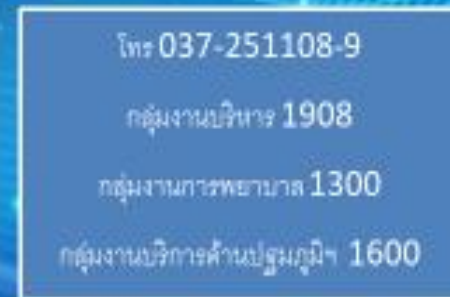
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น



ช่องทางในการร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว



1-1



คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับ

เรื่องร้องเรียน

ประจำปี พ.ศ.2562

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลวังน้ำเย็นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านสุขภาพ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู)แก่ประชาชนภายในเขตอำเภอวังน้ำเย็น ซึ่งรับผิดชอบจำนวน 4 ตำบล 84 หมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการสามารถแจ้งเรื่องราวเรียนได้โดยสะดวก จึงได้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลคำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและคลี่คลายปัญหาความกังวลให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและขอความช่วยเหลือได้โดยง่าย เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดปัญหาข้อร้องเรียนลงได้

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

12 มีนาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC)	
โรงพยาบาลวังน้ำเย็น	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- ยื่นคำร้อง	3
- ระยะเวลายื่นคำร้อง	3
- สถานที่ยื่นคำร้อง	3
- สำคัญสำคัญของคำร้อง	3
- เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง	3
- เกณฑ์การพิจารณา	3
- การแจ้งผลการพิจารณา	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา	
- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร	4
- กรณีเป็นข้อร้องเรียน	5
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	5
มาตรฐานงาน	
- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน	5
แบบฟอร์ม	6
จัดทำโดย	7

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC)โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2.การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจัดตั้ง “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็น” บริเวณใกล้เคียงตึกผู้ป่วยนอก พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน 3 จุดในอาคาร

3. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น เลขที่ 304 หมู่ 6 ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

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

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

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

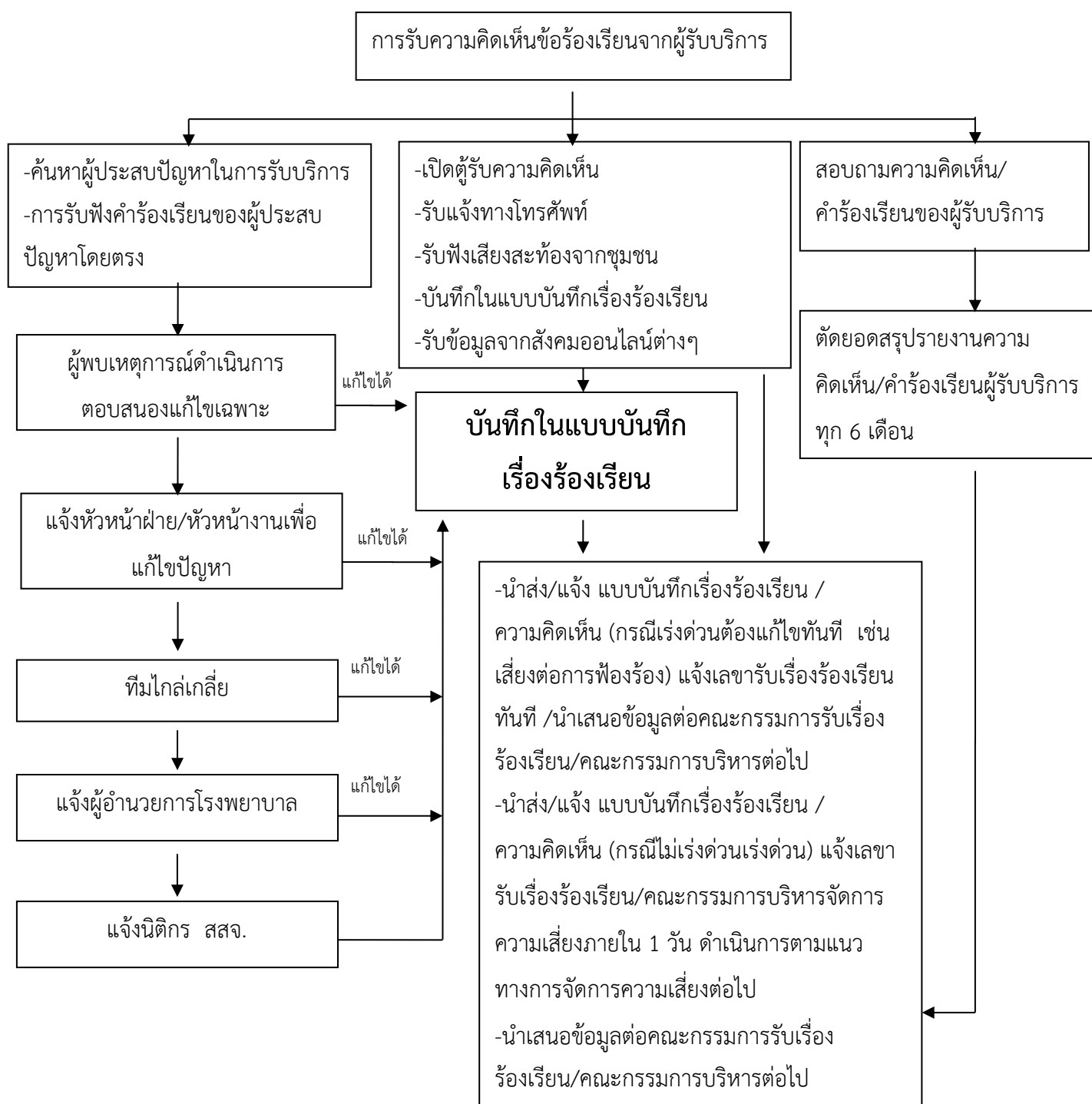
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



หมายเหตุ :ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลกรณีที่ต้องบันทึกในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ให้บันทึกเฉพาะเหตุการณ์ที่ผู้พบเหตุการณ์/หัวหน้างานไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องใช้ทีมไกล่เกลี่ย ต้องบันทึกเหตุการณ์นั้นๆในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนส่งเลขารับเรื่องร้องเรียนทุกครั้ง

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข มาตรา 18(4) ซึ่งอาจได้รับเงินช่วยเหลือได้ โดยต้องเป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

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

9.2 ระยะเวลายื่นคำร้อง 1 ปี นับจากทราบความเสียหาย

9.3 สถานที่ยื่นคำร้อง

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

เป็นวันที่ยื่นคำร้อง

9.4 สารสำคัญของคำร้อง การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้ แต่ข้อความในหนังสือควรมี

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

หากยื่นผ่านผู้บังคับบัญชาของหน่วยบริการต้นสังกัดของผู้ให้บริการที่ได้รับ ความเสียหาย ก็จะทำให้มีน้ำหนัก น่าเชื่อถือกว่าเหตุที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความเสียหายกับผู้ให้ บริการจริง (ให้ผู้บังคับบัญชาเซ็นเห็นชอบ)

9.5 เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้ให้บริการ
- เอกสารแสดงสิทธิของผู้รับบริการ(รายที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ)
- เวชระเบียนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเสียหาย

- ใบรับรองแพทย์ที่ออกให้กับผู้ให้บริการ(ถ้ามี)
- เอกสารหรือหลักฐานอื่นใด ที่มีข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา
- หนังสือมอบหมายงาน

9.6 เกณฑ์การพิจารณา

- ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายต้องเป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.2545
 - เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข
 - เป็นการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (กรณีได้รับความเสียหายจากผู้รับบริการสิทธิอื่น ๆ ยื่นคำร้องต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข)
 - ต้องยื่นคำร้องภายใน 1 ปี นับจากทราบความเสียหาย

9.7 การแจ้งผลการพิจารณา เลขานุการของคณะกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายหรือทายาททราบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น http://118.174.255.245/wny	ทุกวันตอนเช้า	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 037 251108-9 ต่อ 1398	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

15. มาตรฐานงาน

15.1 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

15.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็นแจ้งผลการพิจารณา เลขานุการของคณะกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายหรือทนายทราบบรรณพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

หน้า1/2

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

สถานะของเรื่อง.....

สิ่งที่ได้ดำเนินการแล้ว

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ปัญห.....วันทำการ
ผู้รายงาน/บันทึก

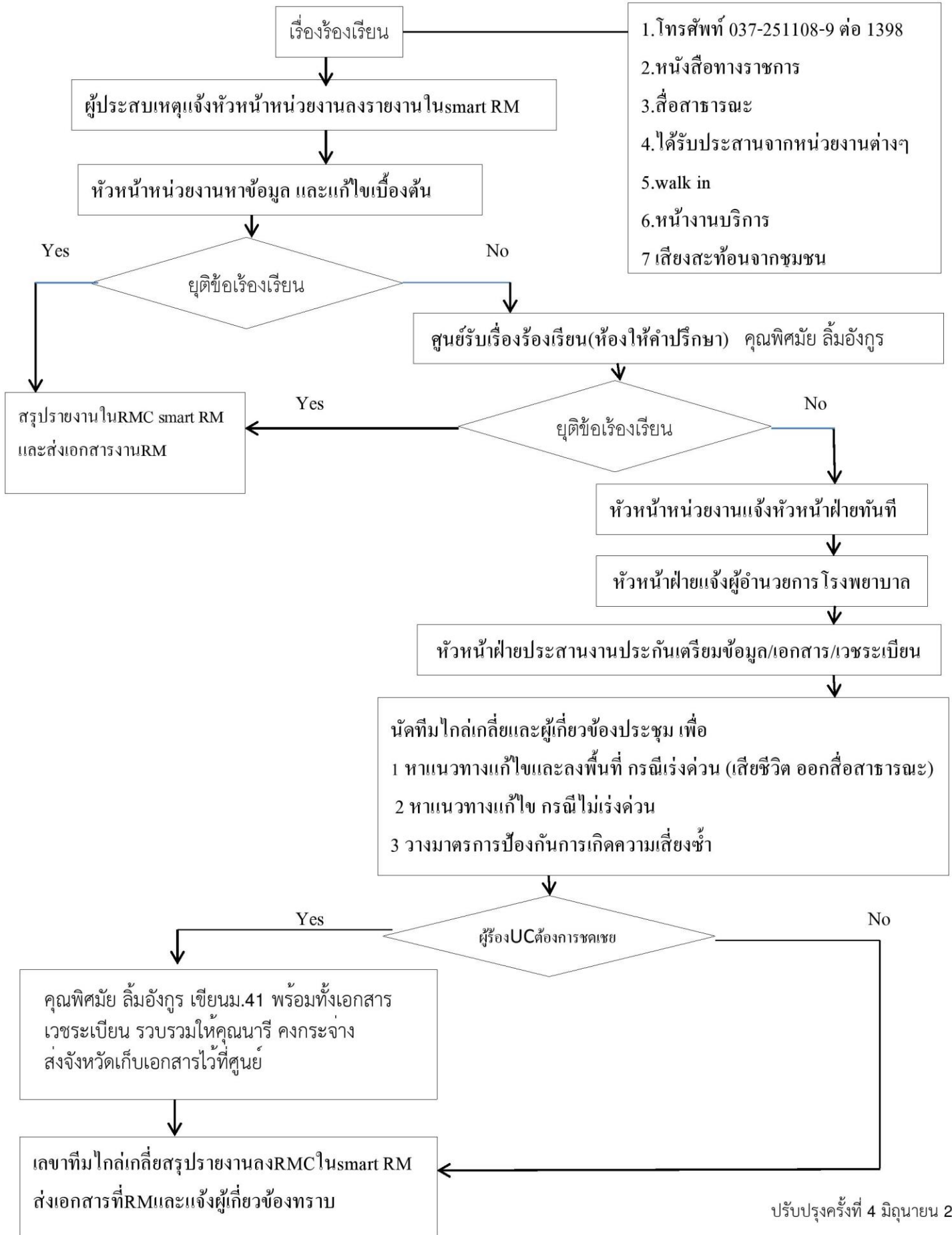
ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึก
 (.....)

หน้า2/2

17. จัดทำโดย

- ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือสังคม(OSCC) โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
- หมายเลขโทรศัพท์ 037 251108-9 ต่อ1398
- เว็บไซต์ <http://www.wnyhos.com>

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังน้ำเย็น



- 1. โทรศัพท์ 037-251108-9 ต่อ 1398
- 2. หนังสือทางราชการ
- 3. สื่อสาธารณะ
- 4. ได้รับประสานจากหน่วยงานต่างๆ
- 5. walk in
- 6. หน่วยงานบริการ
- 7. เสียงสะท้อนจากชุมชน

นัดทีมใกล้เคียงและผู้เกี่ยวข้องประชุม เพื่อ

- 1 หาแนวทางแก้ไขและลงพื้นที่ กรณีเร่งด่วน (เสียชีวิต ออกตั้งสาธารณสุข)
- 2 หาแนวทางแก้ไข กรณีไม่เร่งด่วน
- 3 วางมาตรการป้องกันการเกิดความเสี่ยงซ้ำ



บันทึกข้อความ

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

ที่ สก.๐๐๓๒.๐๕.๓๐๒/๓๑๒๑ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขออนุมัติเผยแพร่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ 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 ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาล
วังน้ำเย็นได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยในรอบ ๒ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบข้อ
ร้องเรียน ๓ เรื่อง

๓. ข้อพิจารณา

ขออนุมัติให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเว็บไซต์
ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ว่าพบข้อร้องเรียน ๒ เรื่อง

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายวัฒนพล จิตติลาภะ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

สถิติการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

(ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๔)

ลำดับที่	วันที่	กรณีร้องทุกข์/ ร้องเรียน	ประเภทการร้องทุกข์/ร้องเรียน				การดำเนินงาน			หมายเหตุ
			การรักษาพยาบาล	ความปลอดภัย	ทุจริต	อื่นๆ	การดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ดำเนินการ	
1	๒๔/ ๑๑/ ๒๕๖๔	โพลเพลสบุคคลส่วนตัว เรื่อง พฤติกรรมบริการเรื่องการ พุดจา เจ้าหน้าที่ห้องบัตร		/			/			รายงานตอบ กลับผู้ร้องเรียน ภายใน๑๕วัน
2	๑๑/ ๑๒/ ๒๕๖๔	กล่องรับฟังความคิดเห็น ห้องคลอด โรงพยาบาลวัง น้ำเย็น เรื่องพฤติกรรม บริการเรื่องการพุดจาและ การบริการของพยาบาล ห้องคลอด		/			/			รายงานตอบ กลับผู้ร้องเรียน ภายใน๑๕วัน

Print Screen ข้อมูลที่เผยแพร่ Web site โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

← → ↻ 🏠 ⓘ ไม่ปลอดภัย | www.wnyhos.com/index.php?r=ita/views&id=148 ☆ 📄 🗨️ 🌐

 **โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จ.สระแก้ว** [www.wnyhos.com](#) [หน้าหลัก](#) [เกี่ยวกับเรา](#) [ITA](#) [ข่าวสาร](#) [ดาวน์โหลด](#) [หน่วยงาน](#) [เข้าสู่ระบบ](#)

กลับหน้าหลัก

EB16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

- EB16-1) [คำสั่งผู้รับผิดชอบ.pdf\(925KB\)](#)
- EB16-2) กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- EB16-3) [หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/Application หรือช่องทางอื่นๆที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม.pdf\(289KB\)](#)
- EB16-4) คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
- EB16-5) แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือ
- EB16-6) หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน
- EB16-7) ระบบการตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ (ถ้ามี)
- EB16-8) บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเภท จำนวน 2 รอบการประเมิน คือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
- EB16-9) แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงาน หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น และ Print Screen จาก Web site หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น