



คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ที่ ๔๔/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ แก้ไข/เพิ่มเติม

อนุสนธิ คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ที่ ๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๒ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ เพื่อดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย นั้น ด้วยงานการเงินและบัญชี กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้มีเจ้าหน้าที่ ขอลาออก/ย้ายกลุ่มงาน การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ แก้ไข/เพิ่มเติม

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายข้าราชการให้เป็นผู้บังคับบัญชา โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ แก้ไข/เพิ่มเติม ดังนี้

๑. คณะกรรมการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH: Health Promoting Hospital) และคณะกรรมการมาตรฐานสุขภาพศึกษา

๑.๑	นางจันทร์นิภา เกตรา	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธาน
๑.๒	นางสาววาสนา ชำนาญอักษร	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองประธาน
๑.๓	นางรณนา ไวยวาจี้	ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑.๔	นางสาวขวัญมนัส ปะนะทั้ง	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๕	นางสมพร นายะพันธ์	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๖	นางประทุม จำปา	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๗	นายชนวัฒน์ น้อยถนอม	ตำแหน่ง	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑.๘	นางสาวกมลทิพย์ กองขวา	ตำแหน่ง	นักโภชนาการ	กรรมการ
๑.๙	นางสาวจารุวรรณ จันแปรณ	ตำแหน่ง	จพ.เภสัชกรรมชำนาญงาน	กรรมการ
๑.๑๐	นางสาวตรุณี สีสุตโท	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ

และเลขานุการ

มีหน้าที่

- กำหนดนโยบาย วางแผน ดำเนินการ ควบคุมกำกับและประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และชุมชน
- ดำเนินกิจกรรม HPH และมาตรฐานงานสุขภาพศึกษาให้เชื่อมโยงกับกิจกรรม HA และติดตามผลลัพธ์ เพื่อปรับปรุงพัฒนา
- ตอบแบบประเมินตนเองโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และมาตรฐานงานสุขภาพศึกษา รับการเยี่ยมสำรวจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ มาตรฐานงานสุขภาพศึกษา จากภายนอกองค์กร

๔. ร่วมประชุม/...

๗.๑๕	นางสาวเนตรระภิส ศุภกะ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗.๑๖	นางสาวสมพร นายะพันธ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๗.๑๗	นางสาวสาวิตรี ศิริดี	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ และเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. มองภาพรวมและชี้นำทิศทางของการพัฒนา
๒. มุ่งประสิทธิผลการสื่อสาร/ประสานงาน/แก้ไขปัญหา
๓. การมอบหมายงานและติดตามการพัฒนา
๔. การนำความรู้ทางวิชาการมาเป็นพื้นฐานในการดูแลผู้ป่วย
๕. การทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง
๖. กำกับติดตามการปฏิบัติตามแนวทาง

๘. คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์-จริยธรรม สิทธิ และไกล่เกลี่ย

๘.๑	นายจักรกฤษณ์ สุรการ	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๘.๒	นางนารี คงกระจ่าง	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
๘.๓	นางรณนา ไวยวาจี้	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘.๔	นางจันทร์นิภา เกตรา	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.๕	นางสาวवासนา ชำนาญอักษร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.๖	นางสาวชนิษฐา ภาประจง	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.๗	นางพิศมัย ลิ้มอังกูร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.๘	นางสาวเนตรระภิส ศุภกะ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๘.๙	นางพรทิพย์ เพราะสำเนียง	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ และเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. กำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ของผู้รับบริการ
๒. ค้นหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว
๓. ประเมินและนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานที่เกี่ยวข้อง มาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน
๔. ติดตาม และส่งเสริม การทำงาน วิเคราะห์ผลงาน สถานการณ์ของโรงพยาบาล จากข้อมูลที่ได้จากคณะทำงานทุกงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์และวางแผนพัฒนาโรงพยาบาล
๕. เจรจาไกล่เกลี่ย กรณีเกิดข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการกับผู้รับบริการ (หรือญาติ ภายในโรงพยาบาล)
๖. ดูแลสิทธิของเจ้าหน้าที่ ที่พึงได้รับจากการได้รับผลกระทบองค์รวมจากการปฏิบัติงาน
๗. ร่วมประชุมทุกครั้งที่มีการประชุมคณะกรรมการจริยธรรม สิทธิ และ ไกล่เกลี่ย

๒. นางสาวศิริพร รอดแก้ว ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน เป็นกรรมการ
เก็บรักษาเงินและเป็นผู้ถือกุญแจตู้เงิน หมายเลข ๘๑๗๒ แทน นายอภิสิทธิ์ พลเสน
๓. นางนิภา จันทร์แสง ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นกรรมการ
เก็บรักษาเงินและเป็นผู้ถือรหัสตู้เงิน แทน นางสาวชนิษฐา ภาประจง
- ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

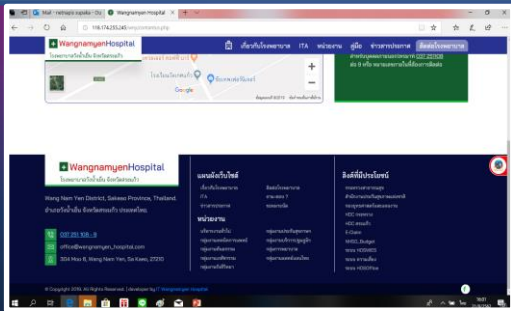
สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายจักรกฤษณ์ สุรการ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น



ช่องทางในการร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว



25



หนังสือร้องเรียน



บัตรสนทนา

ร้องเรียนด้วยตนเอง

โทร 037-251108-9
กลุ่มงานบริหาร 1908
กลุ่มงานการพยาบาล 1300
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิฯ 1600

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับ

เรื่องร้องเรียน

(ทั่วไป)

ประจำปี พ.ศ.2562

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลวังน้ำเย็นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านสุขภาพ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู)แก่ประชาชนภายในเขตอำเภอวังน้ำเย็น ซึ่งรับผิดชอบจำนวน 4 ตำบล 84 หมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก 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	
- การยื่นคำร้อง	3
- ระยะเวลายื่นคำร้อง	3
- สถานที่ยื่นคำร้อง	3
- สาระสำคัญของคำร้อง	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

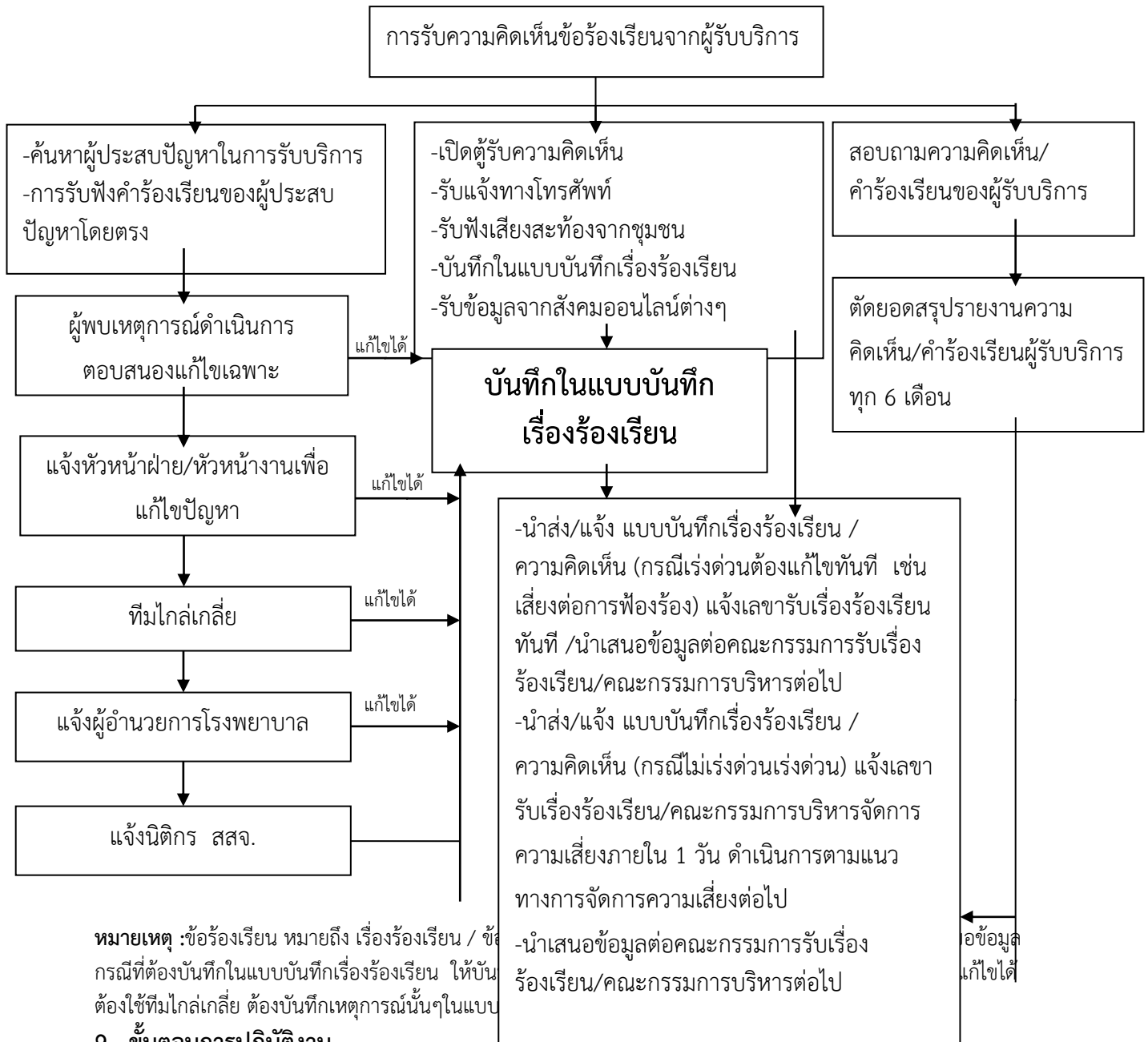
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“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



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 (กรณีได้รับความเสียหายจากผู้รับบริการสิทธิอื่นยื่นคำร้องต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข)
- 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	ทุกครั้งที่มีข้อร้องเรียน	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 / ร้องทุกข์ ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

หน้า1/2

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

สถานะของเรื่อง.....

สิ่งที่ได้ดำเนินการแล้ว

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

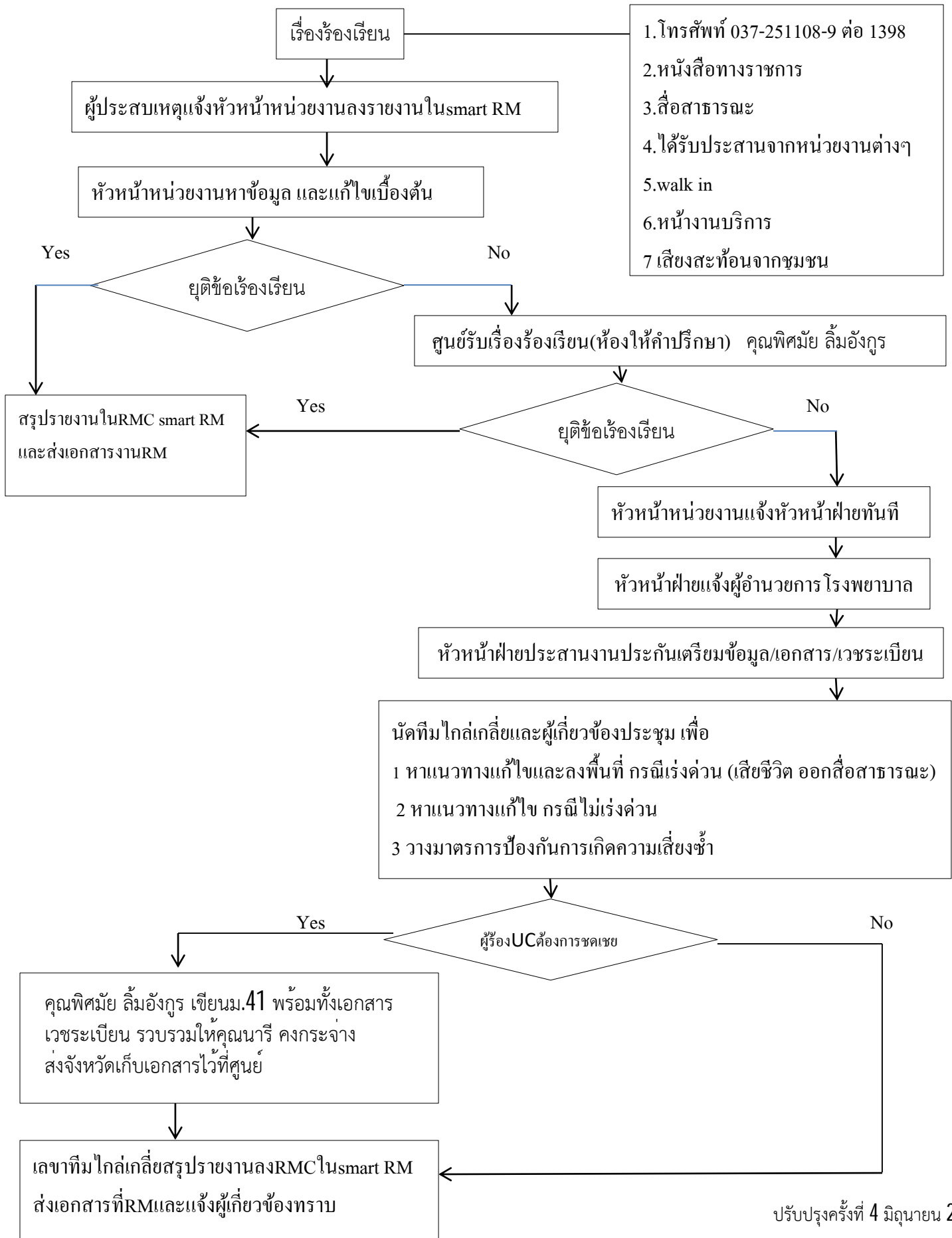
วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ปัญหา.....วันทำการ
ผู้รายงาน/บันทึก

ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึก
 (.....)

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. หน้างานบริการ
7. เสียงสะท้อนจากชุมชน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น (กลุ่มงานการพยาบาล) โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๕-๑๑๐๘-๙ ต่อ ๑๓๐๐.....

ที่ สก.๐๐๓๒.๐๕.๓๐๒/๑๑๖๒..... วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เมษายน ถึง กรกฎาคม)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๑. เรื่องเดิม

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

๒. ข้อเท็จจริง

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๓ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆโดยในรอบ ๖ เดือนหลัง (เมษายน - กรกฎาคม) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไม่พบข้อร้องเรียน

๓. ข้อพิจารณา

ขออนุมัติให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ว่าไม่พบข้อร้องเรียน

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

๒๘.

(นางนารี คงกระจ่าง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

อนุมัติ

(นายวัฒน์พล จิติตาณะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น



การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

วัน/เดือน/ปี : ๒๙/๐๗/๒๕๖๓

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

รายละเอียดข้อมูล

รายละเอียดข้อมูล รายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่อง
อื่นๆ ประจำไตรมาส ๒ (เดือนเมษายน-เดือนกรกฎาคม)

Link ภายนอก <http://www.wnyhos.com>

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางนารี คงกระจ่าง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๙ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวัฒนพล จิตติลาภา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

วันที่ ๒๙ เดือน ๗-๗ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

๐๒๕๗

(พ.ว.ร.ก. ๑๙๐๐๗๗)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๓๐ เดือน ๗-๗ พ.ศ. ๖๓