



คำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ที่ ๓๘/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายเรื่องความปลอดภัย และการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการแบ่งเป็น ๑ กลไก ๔ มาตรการ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ๒ P Safety (Patient and Personal Safety) พร้อมทั้งได้มีแนวทางในการบริหารจัดการและดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ตามหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ.๐๒๑๘/๓๖๓๖ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๙ เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี บรรลุผลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถลดปัญหาการฟ้องร้องให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

๑.๑ นายจิรพจน์ วงศ์สัจจาธิติ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙	ประธานกรรมการ
๑.๒ นายปิ่นอภัย บุญศรีโรจน์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธานกรรมการ
๑.๓ นางสาวนฤมล ตั้งกิจจาวิสุทธิ	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑.๔ นางภารดี สุนรักษา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑.๕ นายสมหมาย สงวนศักดิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๖ นายชัยยุทธ เจริญนวัตร	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑.๗ นางมาริณี ภวครานนท์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๘ นางพรรณิ ทองดีเลิศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๙ นายวิทยา เฉลิมกุล	จพ.ทันตสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการและเลขานุการ
๑.๑๐ นางภัทรภร แยมสำหรับ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดย...

โดยคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทาง
การแพทย์ภายในโรงพยาบาล
- ๒) ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี
เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
- ๓) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะกรรมการทีมเจรจาไกล่เกลี่ย (Ad Hoc Mediation Team)

๒.๑ นายปิ่นอภัย บุญศรีโรจน์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางภารดี สรรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๒.๓ นางสาวสลิยา สัตถาวร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๒.๔ นายชัยยุทธ เจริญานุวัตร	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๒.๕ นายวิทยา เฉลิมกุล	จพ.ทันตสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
	รก.ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	
๒.๖ นายวัฒนชัย ปุณณลิ้มกุล	นายแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๗ นางยุพิน บุญไมตรีสัมพันธ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๘ นางวันเพ็ญ สร้อยทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๙ นางธิดิมา ยวามนธ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๐ นางสาวองค์ เงินงาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๑ นางสาวธัญรดี อาหิตย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๒ นางสาวนงลักษณ์ เทียมสุน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๓ นางมาริณี ภวัชรานนท์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๔ นางสาวณัชชา แพทย์ชีพ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๕ นางพิชฌามัส โสมจำรูญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๖ นางสุพัตรา เนียรภาค	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๗ นางจันทนา ดันติวงศ์โกวิท	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๘ นางลออทิพย์ เจริญานุวัตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๙ นางพรรณิ ทองคีเลศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ

๒.๒๐...

๒.๒๐ นางสาวศศิธร วงษาลาก โรงพยาบาลวิชัยพัฒนา กรรมการ

๒.๒๑ นางภัทรภร แยมสาหร่าย โรงพยาบาลวิชัยพัฒนา กรรมการและเลขานุการ

โดยคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) เฝ้าระวังเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ท้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ ที่อาจถึงขั้นฟ้องเป็นคดีแพ่งและคดีอาญา
- ๒) หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ให้ครบทุกฝ่าย
- ๓) เจรจาร่วมกันภายในทีม เพื่อการวางแผนที่ความขัดแย้ง (Conflict Mapping)
- ๔) ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- ๕) ควบคุม ป้องกันและดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งฟื้นฟูความสัมพันธ์
- ๖) ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้เกิดความปลอดภัย และเชื่อมโยงเครือข่ายภายในและเครือข่ายภายนอกโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

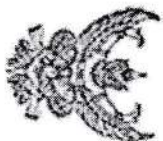
สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๐



(นายจิรพนธ์ วงศ์สังจาทิต)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙



คำสั่งโรงพยาบาลพม่า

ที่ 53/2553

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลยาและรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลพม่าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลพม่าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลพม่าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
2. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
3. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
4. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
5. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
6. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
7. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
8. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์
9. นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์	นายแพทย์

โดยมีผล

1. แต่งตั้งนายแพทย์
2. แต่งตั้งนายแพทย์
3. แต่งตั้งนายแพทย์
4. แต่งตั้งนายแพทย์
5. แต่งตั้งนายแพทย์
6. แต่งตั้งนายแพทย์
7. แต่งตั้งนายแพทย์

8. แต่งตั้งนายแพทย์

มี ณ วันที่ ๒๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๓

นายแพทย์

นายแพทย์

นายแพทย์

นายแพทย์

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

1



www.pearsoned.com



www.ck12.org



THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS



What's in it for me?
more to the point



What's new?



PROBATION DEPARTMENT
NEW YORK



www.elsevier.com

University of Illinois
College of Engineering
Department of Mechanical Engineering



三、



—



100



11



© 2000 Blackwell Science Ltd



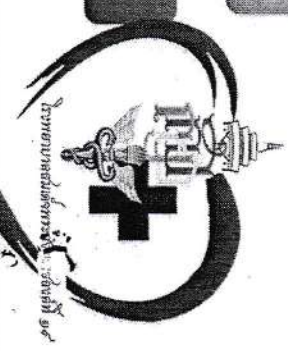
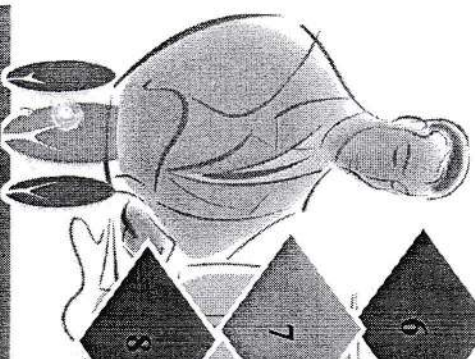
THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS



UNIVERSITY OF CALIFORNIA
LIBRARY
DIVERSITY

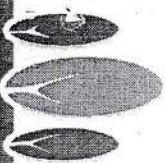
คณะทำงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

- 1 นางภารดี สนั่นภษา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
- 2 นางวันเพ็ญ สุริ้อยทอง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 3 นางสาวชล บำกุลต พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 4 นางพรธณี ทองดีเลิศ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 5 นางมาริณี ภูวัชรานนท์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 6 นางลออทิพย์ เจตียนูวัตร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 7 นางภัทรกร แยมสหาห่วย เจ้าหน้าที่ประจําศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
- 8 นางกาญจนา มาศ ศิลปดิษฐ์ เจ้าหน้าที่ประจําศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



ชี้แจงผลการปรับปรุงแก้ไข

- ❖ บอร์ดประชาสัมพันธ์
- ❖ เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว
- ❖ วิทยุชุมชน FM 104.25 , 106 , 96.75 mHz.
- ❖ ที่ประชุม คปสอ./คณะกรรมการบริหาร



ช่องทางการติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ,ไปรษณีย์



นพ.สมชาย วิฑิตานันท์

WebLink

สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
gishealth.moph.go.th
cpp.nhso.go.th

Web Application

Datalink Center
กบอ.กาญจนบุรี

เว็บไซต์ของ

กระทรวงสาธารณสุข
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

สสส
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สปสช.
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ICD-10 TM Online
ICD-10 TM
Volume 1 and 2



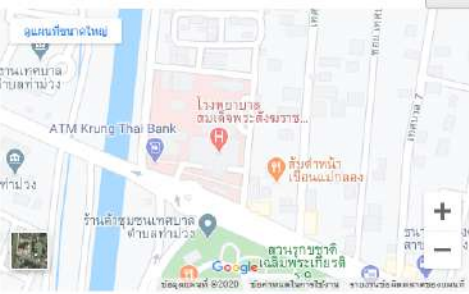
รางวัลชนะเลิศในการนำเสนอวีดิทัศน์ (Risk Profile ง่ายนิดเดียว) HA รพ.ธรรมศาสตร์สมเด็จพระเกียรติ ปี 2562

ผลงานดีเด่น 13 พฤศจิกายน 2562

คุณเชษฐาพรณ สุระสาธิน หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศทางคลินิก เป็นตัวแทนโรงพยาบาลนำเสนอผลงานวีดิทัศน์ Risk Profile ง่ายนิดเดียว...

เพิ่มเติม

ติดต่อเรา >> รพ.สมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19



978/1 ถนนแสงชูโตสายใหม่ ตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง
จังหวัดกาญจนบุรี 71110

เบอร์โทรศัพท์ 034-611033 , 034-611044
Fax : 034-613489 Email : hossomdel19@hotmail.com



สแกน QR Code
หรือคลิก

บริการทางคลินิก

ผู้ป่วยนอก (OPD) คลินิกทันต
สาธารณะสุข

คลินิกไตเทียม คลินิกศัลยกรรม
ลำไส้ช่องท้อง กระดูกและข้อ

บริการแพทย์
แผนไทย บริการแพทย์
แผนจีน

ค่ามียา RP2563



สแกน QR Code
หรือคลิก

ระบบติดตามออนไลน์

คลิกที่นี่เพื่อ
ดาวน์โหลด

บุคลากรทางการแพทย์ รพ.สจ.

- รพ. สจ. ท่าตะคร้อ
- รพ. สจ. นพกิจโกศล
- รพ. สจ. บ้านกร่างทอง



คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19 อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์ คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

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

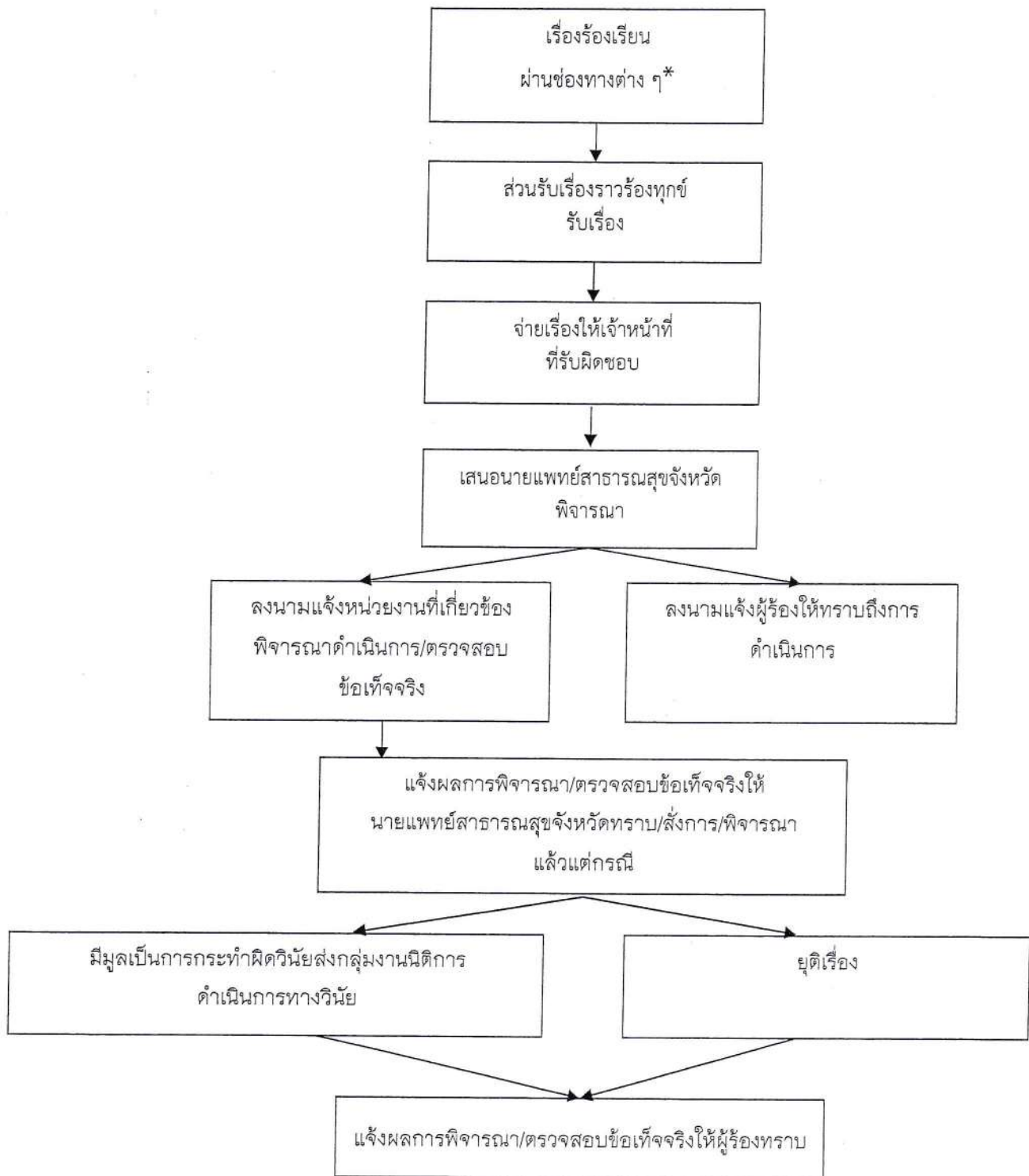
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 034 611 033 034 611 044	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กาญจนบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กาญจนบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

- หมายเลขโทรศัพท์ 034 611 033 , 034 611 044 ต่อ 1130

- E-mail : dc.thamuang-hospital@hotmail.co.th



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

คำนำ

นโยบายรัฐบาลของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดไว้ใน ข้อ ๑๐ เรื่อง การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส นอกจากนี้ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเป็นกลยุทธ์สำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุกเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมทั้งสามารถยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ มีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

นโยบายรัฐบาลของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดไว้ใน ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพหุติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพหุติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

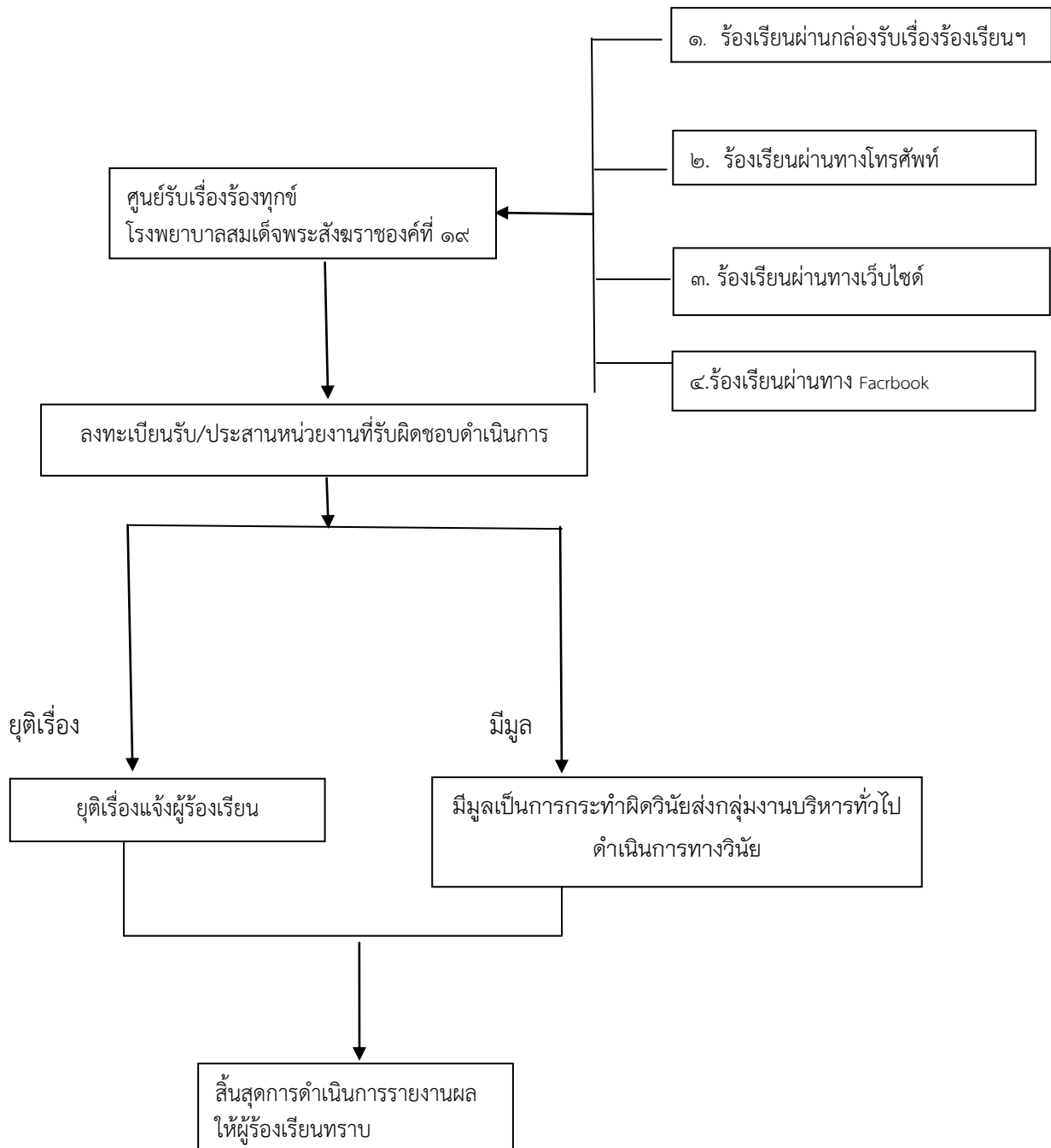
- ๑) กล้องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
- ๒) เว็บไซต์ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙
- ๓) เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๔ ๖๑๑ ๐๓๓ , ๐๓๔ ๖๑๑ ๐๔๔
- ๔) Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำ เนิน การรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔ ๖๑๑ ๐๓๓ ๐๓๔ ๖๑๑ ๐๔๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล

จังหวัดโทรศัพท์.....อาชีพ

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย

วันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

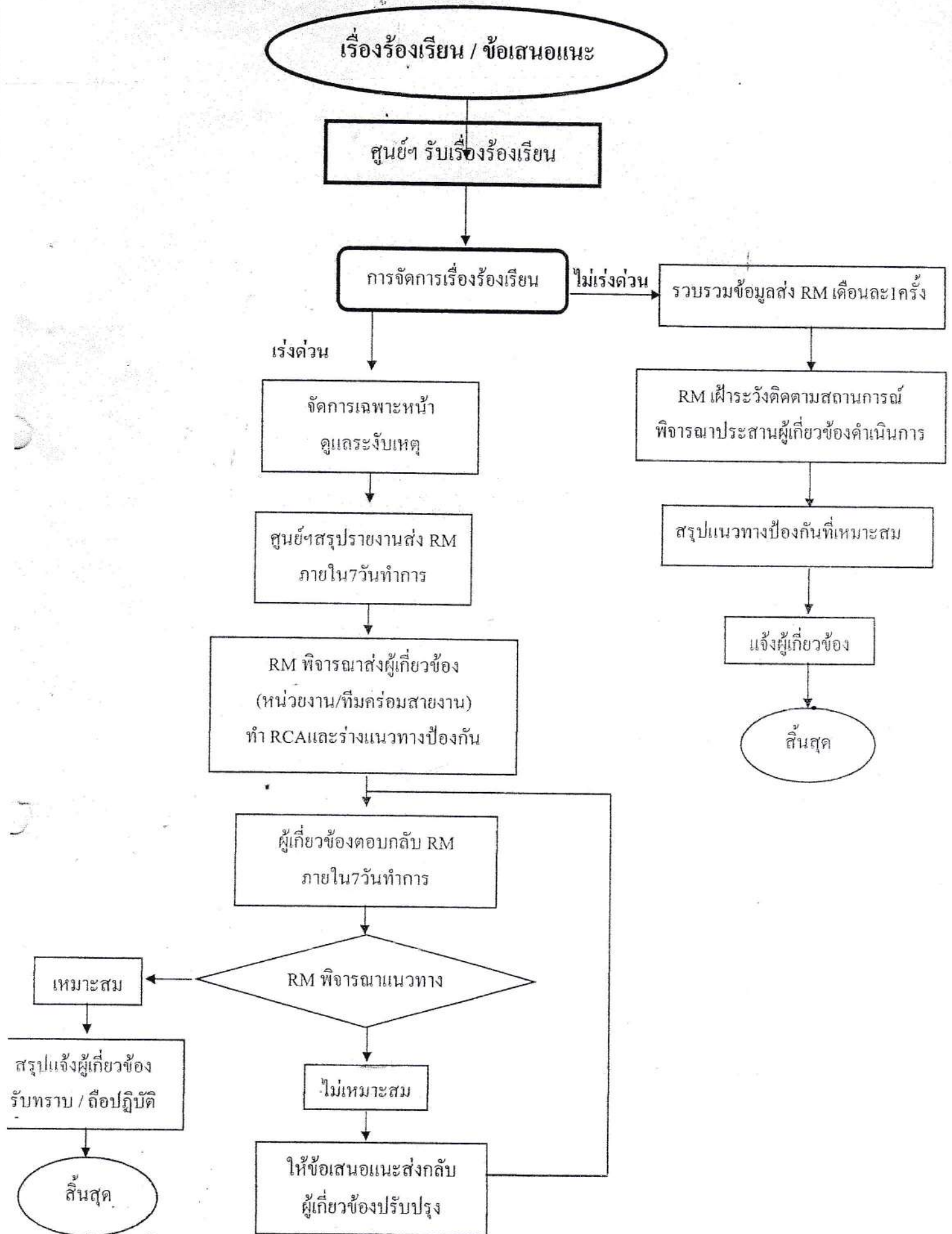
ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

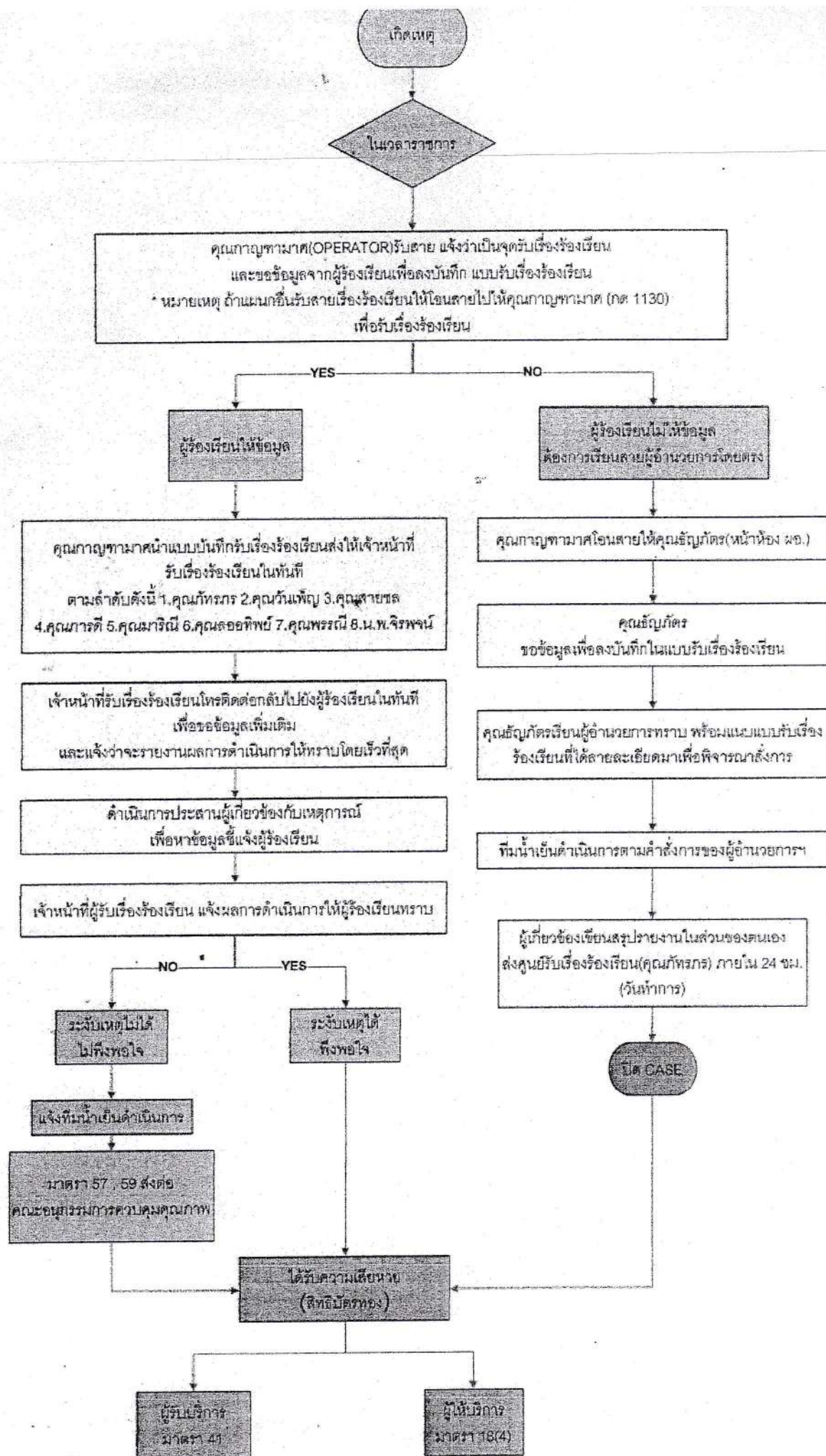
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

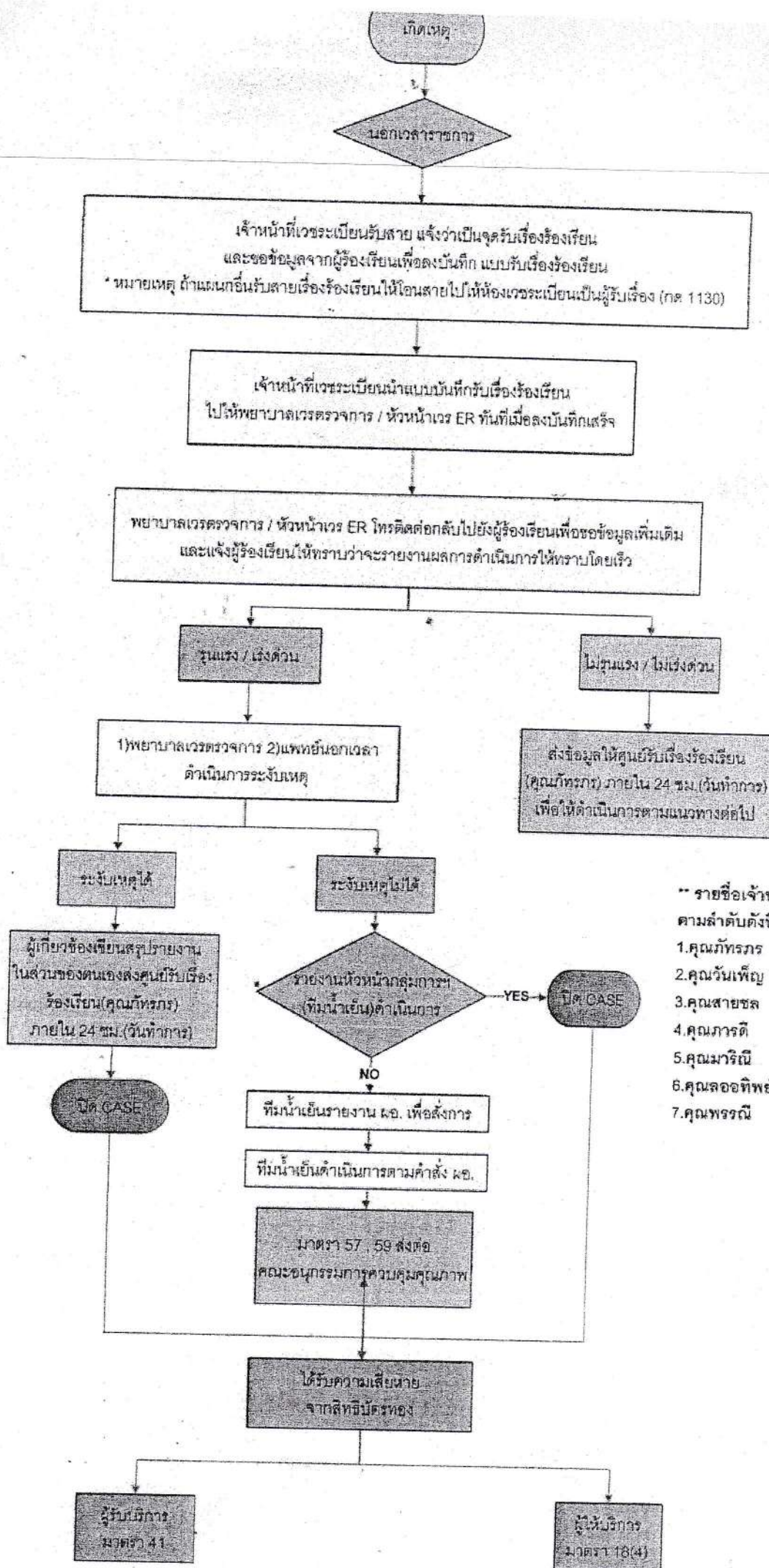
(.....)

แนวทางปฏิบัติของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19





** และเข้าสู่แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุข้อร้องเรียน / ข้อขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

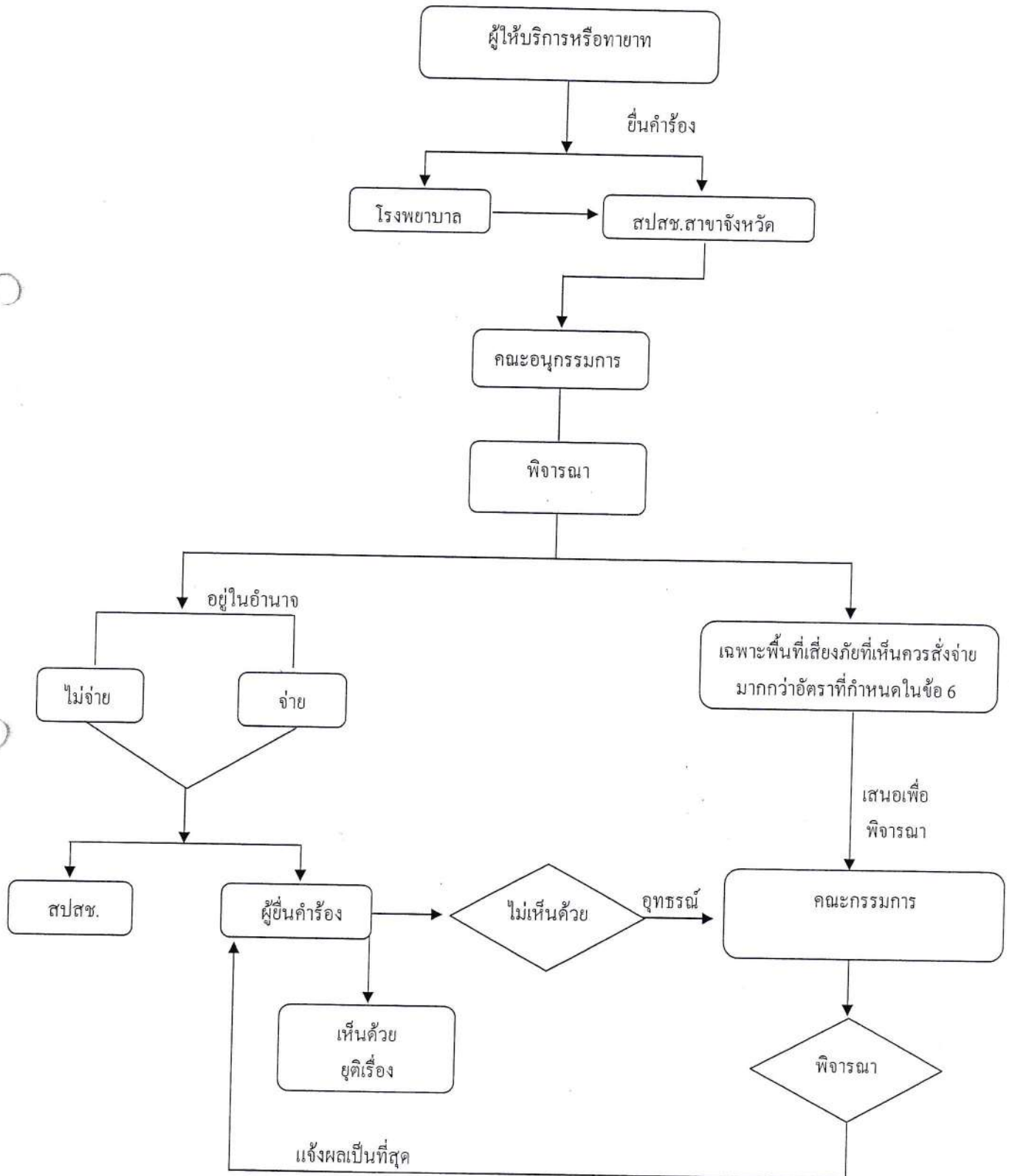


** รายชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ตามลำดับดังนี้

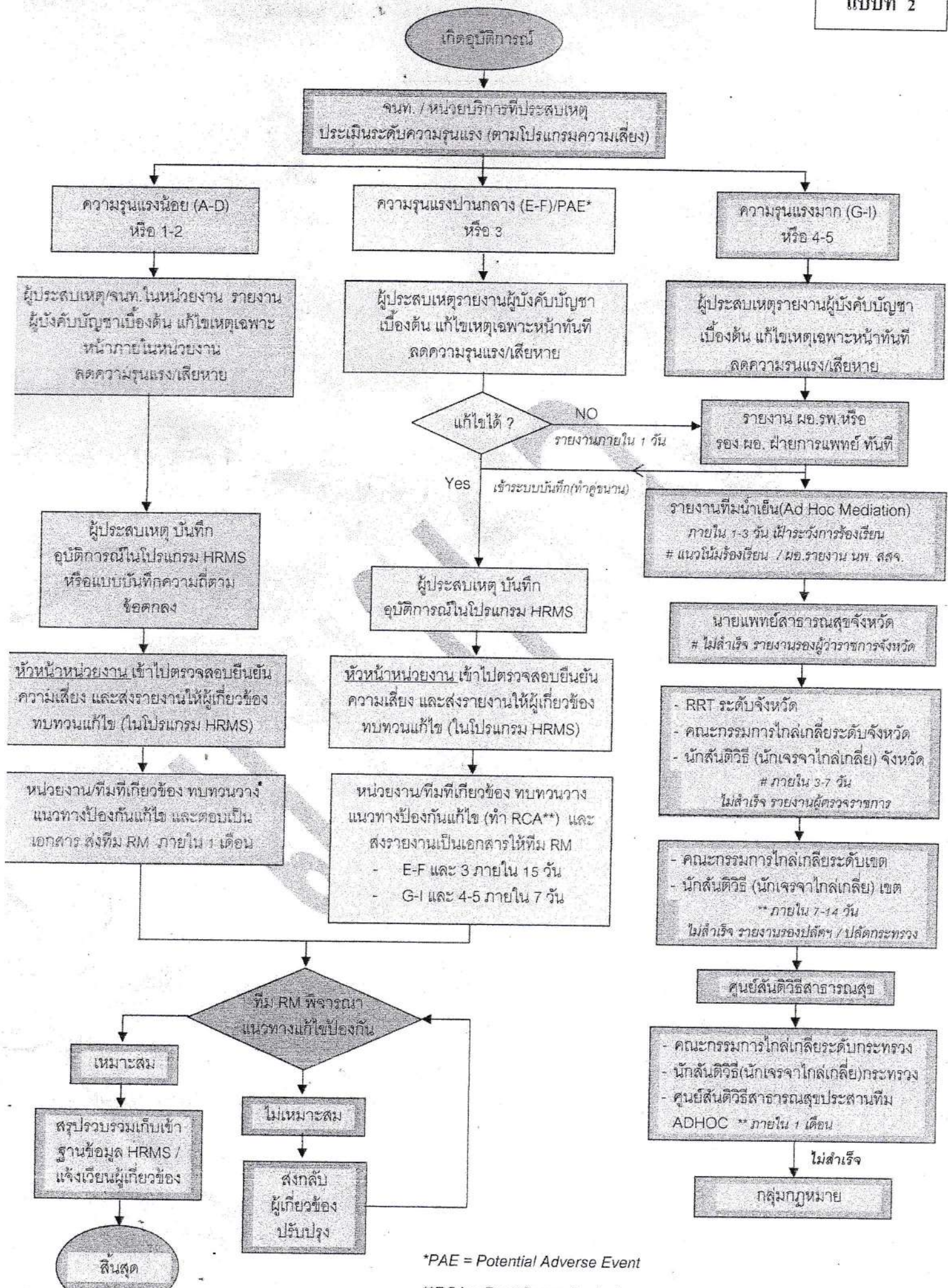
- 1.คุณภัทรภร
- 2.คุณวันเพ็ญ
- 3.คุณสายชล
- 4.คุณภาวดี
- 5.คุณมาริณี
- 6.คุณลออทิพย์
- 7.คุณพรธณี

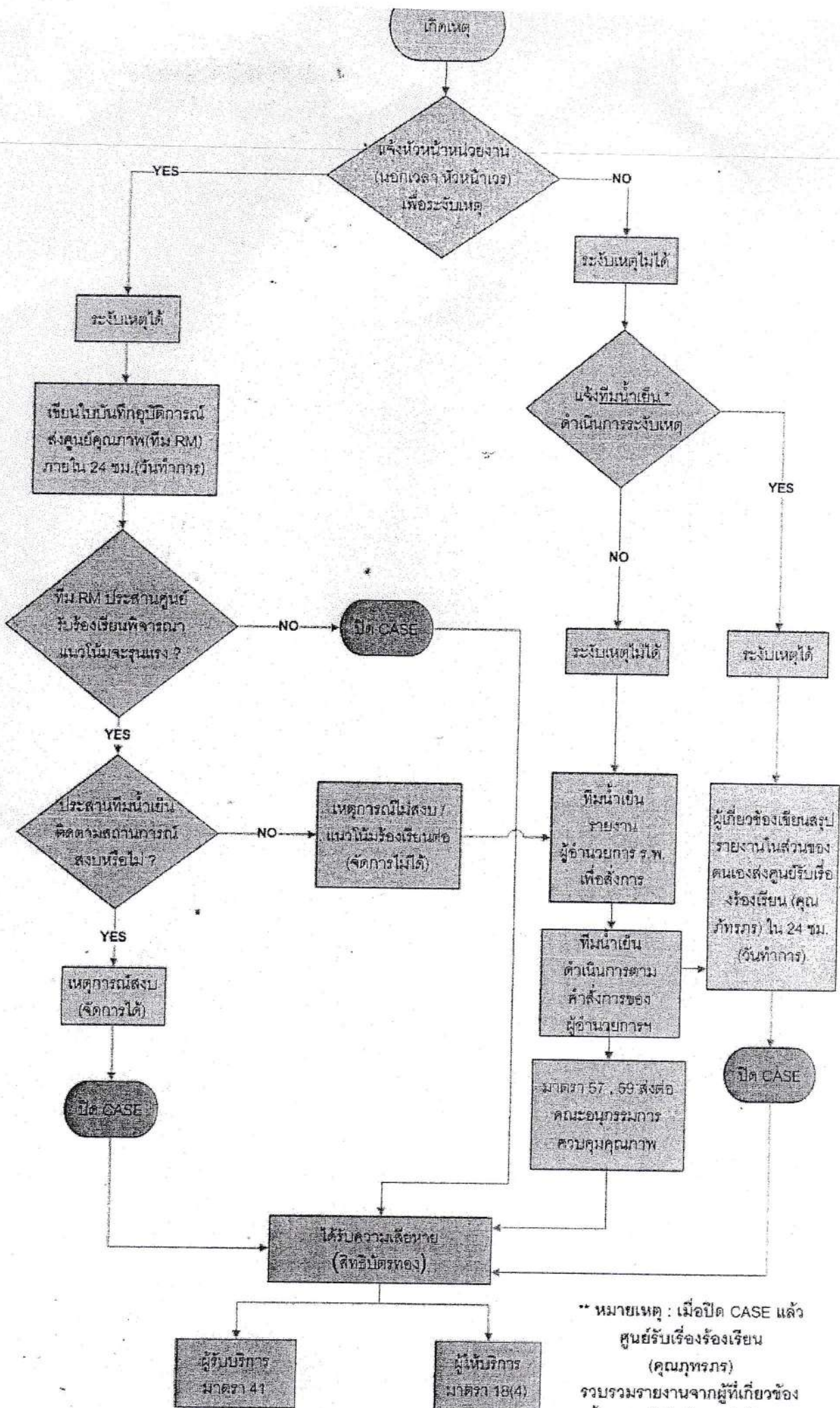
ผังแสดงขั้นตอนการพิจารณาคำร้อง
ขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการ
มาตรา ๑๘ (๔)



Flow Chart การจัดการความเสี่ยงเชิงรับ

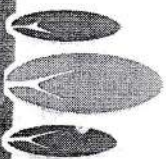
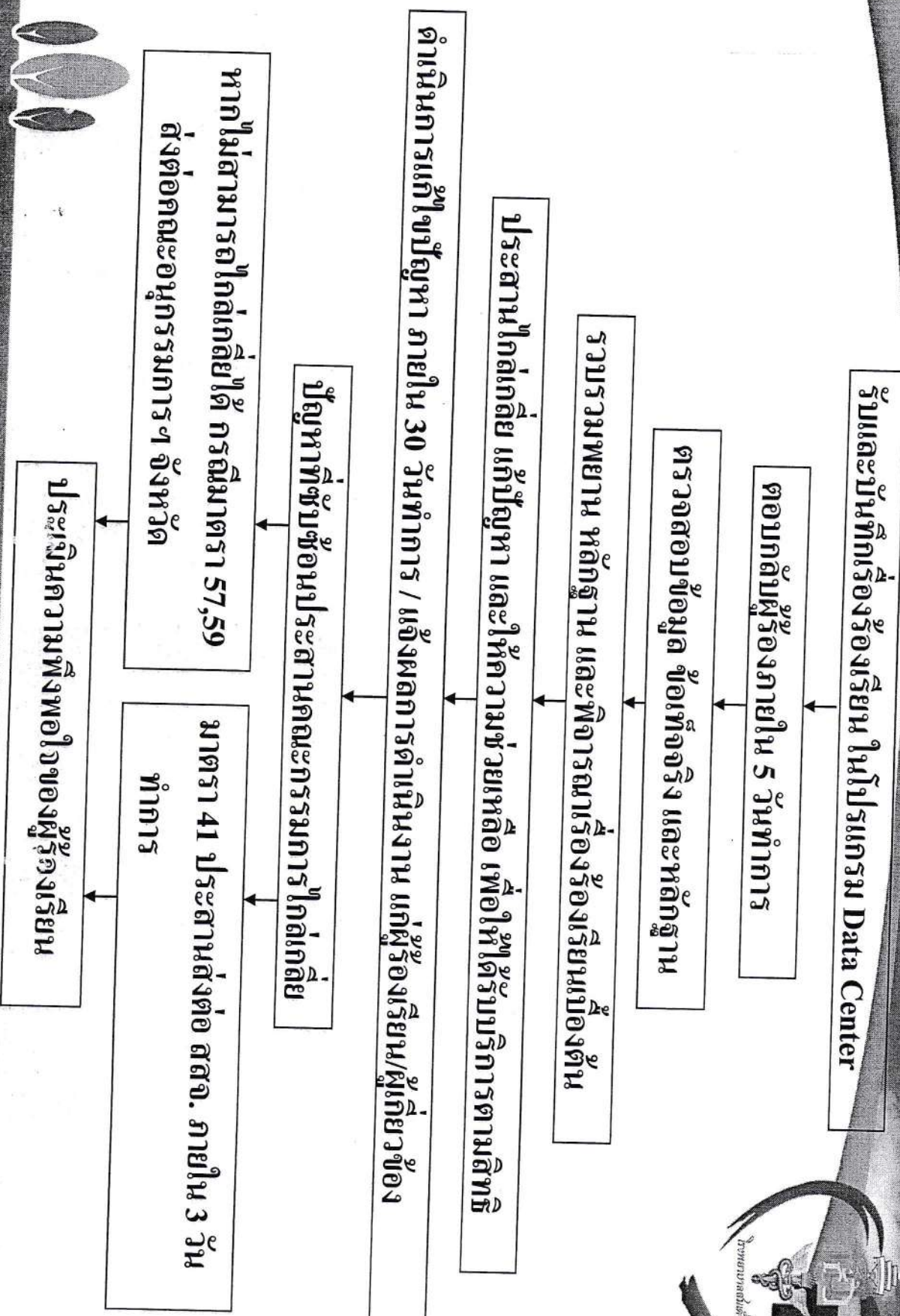
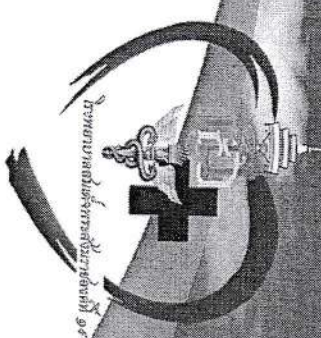
แบบที่ 2





หมายเหตุ : เมื่อปิด CASE แล้ว
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
(ศูนย์กัทรร)
รวบรวมรายงานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
ทั้งหมด จัดทำสำเนาส่งทีม RM
ภายใน 7 วันทำการ

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



ช่องทางการร้องเรียน



ช่องทางการร้องเรียน



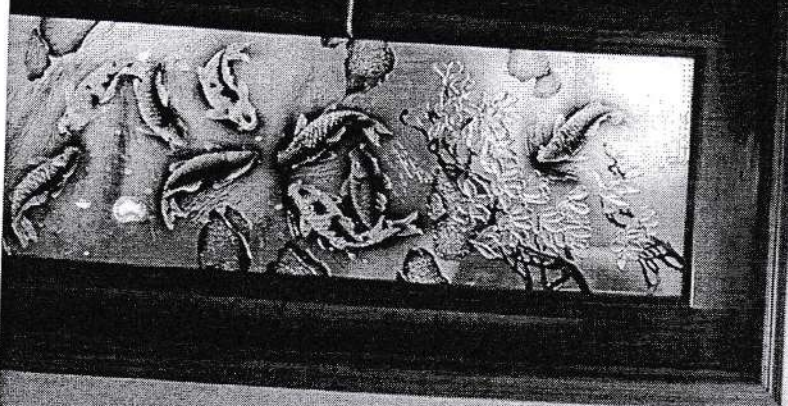
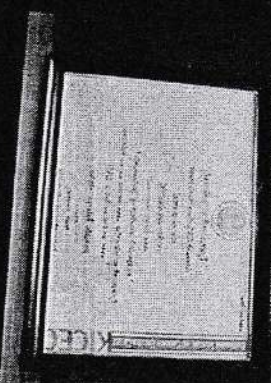
อยู่บริเวณแผนกผู้ป่วยนอก

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ห้องสิลาวัต



กระทรวงสาธารณสุข
กรมสุขภาพจิต

ที่นี่เป็นหน่วยตรวจ
การบำบัดจิตเวช



แก้ไขเป็น

Gold Award

รางวัลความพึงพอใจ

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขั้วเสวแฉะ กำจัด

ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

034-611044

034-611033 ต่อ 1130

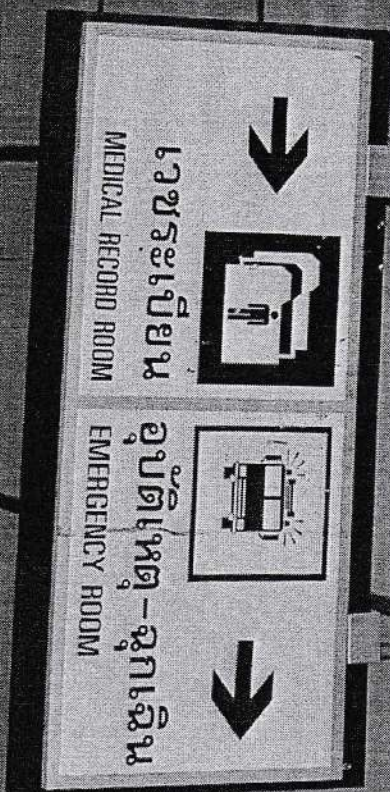
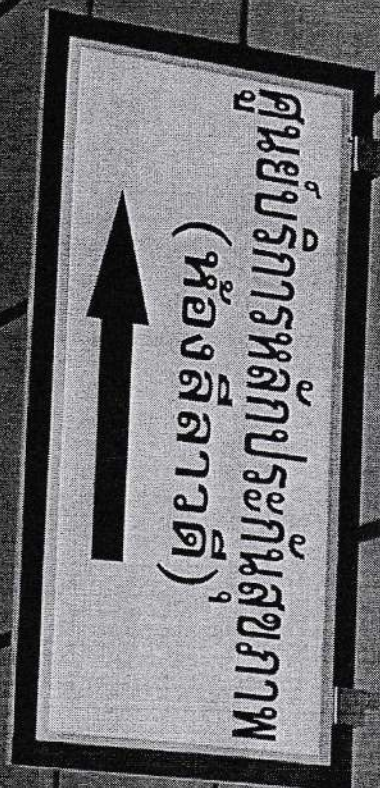
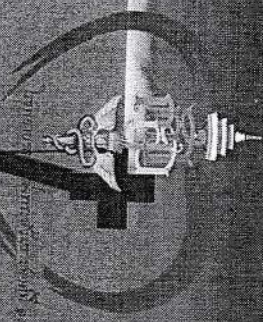
081-9813579

081-3787661

E-mail : pat1202@windowslive.com

เปิดให้บริการ

ป้ายประชาสัมพันธ์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๓๐๘

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทิตานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๒๐	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๓	เรื่อง
คำชื่นชม	๗	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๓	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	๑	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๑๗	เรื่อง
๖ E - mail	-	เรื่อง
๗ face book	๑	เรื่อง
๘ LINE	๑	เรื่อง
๙ ผู้บริหารสั่งการ/ทึมน้ำเย็น ให้ดูแล ให้ความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๖ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๖ เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๑ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	- เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๗ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล (เช่น แพ้ยา)	จำนวน	- เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	-	ราย
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๒ ครั้ง
ทึมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๖ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๓ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	๓ เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง
๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง
๔. พฤติกรรมบริการ ๖ ใบ
 - ๑) จนท.แผนกแพทย์แผนไทยให้ผู้รับบริการที่ต้องการยาสมุนไพรรอนาน เพราะคุยธุระส่วนตัวกันไม่สนใจคนไข้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) เจ้าหน้าที่เปล พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม ปฏิเสธการขอความช่วยเหลือเป็นรถนั่ง
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๓) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของแพทย์ ควรรับฟังคนไข้มากกว่านี้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
 - ๔) ที่ ER ควรปรับปรุงเรื่องกิริยามารยาท
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่แผนกทันตกรรมเจ้าหน้าที่ชื่อ นวพร ขุนทองเพชร พูดจาและกิริยาไม่สุภาพ
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๖) แพทย์หญิงศุภชัยยา พฤติกรรมการตรวจรักษาและการพูดไม่เหมาะสม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
๕. ระบบบริการ ๖ ใบ
 - ๑) ผู้ป่วยโพสต์เฟสบุ๊ค ว่ามารพ. หมอให้พ่นยา ๒ รอบ ผู้ป่วยนอนรพ.หมอบอกเตียงเต็มให้กลับบ้าน มีไข้ขึ้นสูงจึงไปรพ.พหลฯ หมอพหลฯบอกอาการหนักให้เอกซเรย์ พบปอดมีรอยฉีก และ แอดมิท
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
 - ๒) มาเจาะเลือดตามนัด แต่ไม่สามารถเจาะได้เพราะไม่มีรายการเจาะเลือด ทำให้ต้องรอแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า (๓ ใบ)
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๓) ห้องน้ำตึกผู้ป่วยในหญิงไม่สะอาด
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๔) ที่ ER ควรปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลคำแนะนำ การรักษาพยาบาล รอตรวจนานมาก
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๖. ไม่ได้รับความสะดวก ๑ ใบ
 - ๑) ที่ห้องพิเศษ ๒๐๓ ที่วิดูไม่ได้ พัดลมไม่ส่าย
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ
๘. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย
๙. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย
๑๐. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑ - ราย
๑๑. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย - ราย

๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์	-	ราย
๑๓. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน	-	ราย
๑๔. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๓ เรื่อง
องค์กรแพทย์	จำนวน	๓ เรื่อง

๑๕. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑๖. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑๗. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

จำนวน

จำนวน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๓๔๕

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาทร่าย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทยานันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๑๕	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๒	เรื่อง
คำชื่นชม	๓	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๒	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	๒	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักงานกฤษฎีกา ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๗	เรื่อง
๖ E - mail	๑	เรื่อง
๗ face book	๑	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	๕	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๖ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๕ เรื่อง
๔ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๑ เรื่อง
๕ ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	- เรื่อง
๖ ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๓ เรื่อง
๗ ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘ ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙ เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐ ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล (เช่น แพ้ยา)	จำนวน	- เรื่อง
๑๑ ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓ ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	-	ราย
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๒ ครั้ง
ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๑๕ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๒ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	- เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑. ร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพนิติผู้ป่วย - เรื่อง
๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง
๔. พฤติกรรมบริการ ๖ ใบ
 - ๑) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของพยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ (ไม่ระบุสถานที่)
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP ที่ตึกผู้ป่วยในพิเศษชั้น ๕ อยากให้ผู้ช่วยพยาบาลเอาใจใส่ต่อหน้าที่มากกว่านี้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๓) การบริการและการพูดจาของพยาบาลชื่ออ้อยที่แผนกผู้ป่วยนอก ไม่เหมาะสม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๔) ญาติผู้ป่วยโพสต์เฟสบุคเรื่องพฤติกรรมบริการและการบริการของผู้ช่วยพยาบาลตึกผู้ป่วยในชายไม่เหมาะสม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๕) จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๒ แพทย์ พยาบาลรวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ห้องตรวจเลือด
ควรพูดและแสดงอารมณ์ที่ดี
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๖) ผู้รับบริการร้องเรียนทางE-mail เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ขายห้องเจาะเลือด ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๕. ระบบบริการ ๕ ใบ
 - ๑) ห้องน้ำแผนกผู้ป่วยนอกสกปรกมาก
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ระบุสถานที่
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา นำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารในภาพรวม
 - ๓) วันที่ ๑๔ ต.ค. ๒๕๖๒ ที่ห้องฉีดยาทำแผล บริการช้า ไม่แบ่งแยกการตรวจ มาทำแผลนั่งรอชั่วโมงกว่า
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๔) ควรปรับปรุงการรักษาพยาบาลและการบริการทุกด้าน (ไม่ระบุสถานที่)
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง วันที่ ๒๘ พ.ย. ๒๕๖๒ ผู้ป่วยเบาหวานน้ำตาลต่ำ มีนงง เหงื่อแตก คลื่นไส้อาเจียน มาเวลา ๑๒.๑๑ น. ไม่เจอพยาบาลที่ OPD เลย ห้องบัตรก็ปิดไฟมืด พยาบาลชื่อณิชาเรียรับฝากเวชจากพยาบาลเวรเที่ยง. ไว้ แต่ปฏิเสธไม่ดูอาการและให้การพยาบาลผู้ป่วย ให้นั่งรอพยาบาลเวรเที่ยง เมื่อเจาะ DTX ได้ = ๔๕ mg%
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๖. ไม่ได้รับความสะดวก ๑ ใบ
 - ๑) ญาติผู้ป่วยโพสต์เฟสบุคเรื่องเรื่องผ้าปูที่นอนและเสื้อผ้าไม่เพียงพอ ที่ตึกผู้ป่วยในชาย
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ

๘. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	-	ราย
๙. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล	-	ราย
๑๐. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑	-	ราย
๑๑. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	-	ราย
๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์	-	ราย
๑๓. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน	-	ราย
๑๔. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน	- เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๐๐๐๖

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวกิตานันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๒๓	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๖	เรื่อง
คำชื่นชม	๗	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๖	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	๒	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักงานกฤษฎมนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๒	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ตูรับความคิดเห็น	๑๒	เรื่อง
๖ E - mail	-	เรื่อง
๗ face book	-	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	๒	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๖ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๔ เรื่อง
๔ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๒ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	๒ เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๗ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล (เช่น แพ้ยา)	จำนวน	- เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	-	ราย
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๒ ครั้ง
ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๕ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๔ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	- เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพนิติผู้ป่วย - เรื่อง

๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง

๔. พฤติกรรมบริการ ๕ ใบ

๑) วันที่ ๑๗ ธค. ๒๕๖๒ เวลา ๐๖.๐๐ น. ห้องเจาะเลือดมีการบริการไม่เหมาะสม พุดกับคนไข้ไม่สุภาพ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) วันที่ ๒๒ ธค.๒๕๖๒ เวลา ๙.๐๐ น. และเวลา ๒๑.๐๐ น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรใช้วาจาไม่อ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๓) ห้องฉุกเฉินทำการรักษาผู้ป่วยแรงและพุดจาไม่สุภาพ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๔) อยากให้ปรับปรุงเรื่องการบริการ พยาบาลพุดไม่ค่อยเพราะ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๕) ที่ห้องฉุกเฉินผู้หญิงตัวผอม ผมหักศก พุดจาไม่สุภาพ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖) พยาบาลและผู้ช่วยที่นั่งตามจุดรับผู้ป่วยขอให้เต็มใจบริการ อย่างนั่งเล่นโทรศัพท์

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๕. ระบบบริการ ๔ ใบ

๑) มาขอหนังสือส่งตัวต่อเนื่อง แต่ไม่มีใบนัดมาเนื่องจากแพทย์ที่พหลบอกว่าถ้าอาการไม่ดีให้มาได้เลยจึงไม่เขียนใบนัดให้ น้องผู้ช่วยที่ห้อง ๘ ปฏิเสธไม่ให้ โดยไม่ส่งปรึกษาแพทย์หรือพยาบาลก่อน เมื่อได้พบพยาบาลจึงได้ช่วยเหลือให้แพทย์เขียนให้

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) การบริการของพยาบาลเข้ามาเล่นแต่โทรศัพท์

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๓) มาขอใบส่งตัวไปรักษาต่อเนื่องที่คลินิกหอผิรพ.มะการักษ์ มีใบนัดมาเย็นแต่ไม่ได้พาเด็กมา พยาบาลชื่อณิชารีย์ปฏิเสธว่าให้ไม่ได้ แต่เมื่อได้พบแพทย์ก็เขียนหนังสือส่งตัวให้ พยาบาลควรจะส่งให้พบแพทย์ก่อนไม่ควรปฏิเสธ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๔) ที่ห้องฉุกเฉิน ควรปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลคำแนะนำ การรักษาพยาบาลและความรวดเร็ว รอนานมาก

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖. ไม่ได้รับความสะดวก ๔ ใบ

๑) มีการเดินขายของบนตึกลากไปลากมา รบกวนเวลาพักผ่อนคนไข้ เห็นมาหลายปีแล้ว และแม่ค้าชอบไปเรียกให้ซื้อของเวลาที่ผู้ป่วยพักผ่อน (๓ ใบ)

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) นอนอยู่พิเศษชั้น ๕ เสียงคอมเพรสเซอร์แอร์ชั้น ๖ ห้องข้างบนที่อยู่ตรงกันดังมาก

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป ๒ ใบ

๑) ที่ชั้น ๓ ควรให้พยาบาลสวมหมวก เพราะแยกไม่ออกจากคนไหนพยาบาล คนไหนผู้ช่วย และควรปรับปรุงมากๆ เรื่องการบริการ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) ที่ห้องเจาะเลือดช่วยนำตระกร้าใส่บัตรคิวมาวางไว้ข้างหน้า เพื่อความสะดวกและไม่แออัดกัน
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ได้เริ่มดำเนินการวางตระกร้าไว้ตลอดแล้วตั้งแต่ คค. ๒๕๖๒

๘. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย

๙. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย

๑๐. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑ - ราย

๑๑. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย - ราย

๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย
จากการรับบริการทางการแพทย์ - ราย

๑๓. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน - ราย

๑๔. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน - เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔
ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕/๖๖ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อไปให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทิตานันท์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๑๓	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๑	เรื่อง
คำชื่นชม	๒	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๐	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	๓	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	๒	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๙	เรื่อง
๖ E - mail	-	เรื่อง
๗ face book	๑	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	-	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๕ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๔ เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	- เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	- เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว	จำนวน	๑ เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	-	ราย
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๕ ครั้ง
ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๙ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๒ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	- เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนมกราคม ๒๕๖๓

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง

๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง

๔. พฤติกรรมบริการ ๔ ใบ

๑) โทรศัพท์ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่ ๔ มค. ๒๕๖๓ ได้พาหลานมารักษาเจอพยาบาลชื่อ พรภัสสร (ห้องไต) พุดจาและแสดงสีหน้าไม่ดีใส่

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) วันที่ ๑๖ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๐๖.๓๐ น. มาเจาะเลือดตามนัด แต่ไม่มีรายการเจาะเลือดในระบบ HosXp ห้องเจาะเลือดจึงไม่เจาะให้และใช้คำพูดไม่เหมาะสม คนที่ใส่แว่นตา หน้าขาวๆ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๓) ที่แผนกผู้ป่วยนอกควรปรับปรุงคำพูดและการทำงานของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๔) โทรศัพท์ร้องเรียนว่า พยาบาลที่ห้องฉุกเฉินพุดจาไม่ดี เนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๘ ธค. ๒๕๖๓ ได้พาแม่มารพ. ด้วยอาการแน่นหน้าอกหายใจไม่ออก และได้ใส่ท่อช่วยหายใจ ญาติบอกว่าเจ็บมากและมีเลือดไหลออกตลอด แล้วส่งต่อรพ. มหารักษ์. ๑๐ วันผ่านไปรพ. มหารักษ์ได้ถอดท่อออก แล้วมีเหตุต้องใส่ใหม่แต่ไม่มีอาการเจ็บเลย และเลือดก็ไม่ไหล จึงได้โทรมาหาพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินว่าทำไมใส่ที่นี้ถึงเจ็บและมี เลือดไหล พยาบาลได้ให้ข้อมูลว่าเนื่องจากผู้ป่วยกินยาละลายลิ่มเลือดอยู่จึงทำให้มีเลือดออกได้ และพุดจาไม่ดีจึงไม่พึงพอใจ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

มีการทบทวนและวางระบบการแก้ปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เรื่องมาตรฐานแนวทางการรับและโอนสาย

โทรศัพท์ของรพ. ควรขอให้มีผู้รับสายและแจ้งชื่อผู้รับสายก่อนผู้โอนจะวางสาย

๕. ระบบบริการ ๔ ใบ

๑) ไม่พึงพอใจการทำงานของพยาบาลที่ OPD เมื่อผู้ป่วยมาสอบถามไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องและดูรายละเอียดก่อนที่จะให้คำแนะนำกับผู้ป่วยบริการ ทำให้ผู้รับบริการต้องรอนานมาก

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) วันที่ ๑๖ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๐๗.๐๐ น. ที่แผนกสุขภาพจิต แพทย์ไม่ได้เป็นคนตรวจรักษา ควรปรับปรุงเรื่องคิวและความรวดเร็ว

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๓) วันที่ ๒๐ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๐๐ น. มาขอเลื่อนนัดเจาะเลือด ตรวจเบาหวานที่โต๊ะ ๑๓ ผู้ชายตอบว่าไม่ต้อง. เลื่อนมาได้เลย พอมาจริงไม่สามารถเจาะเลือดได้

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๔) วันที่ ๒๘ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๘.๔๕ น. ห้องการเงินยังไม่มาทำงาน

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖. ไม่ได้รับความสะดวก - ใบ

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ

๘. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ
๘. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว
- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง เรื่องพยาบาลชื่อจิรภัทร นำเรื่องไม่เป็นความจริงโทรบอกน้องภรรยาว่าผู้ร้องดื่มเหล้า สูบบุหรี่ และจิบนางพยาบาล ๒ - ๓ คน เป็นผลทำให้ครอบครัวแตกแยก หลังจากได้มาร้องเรียนที่ศูนย์ฯ แล้ว ยังได้ไปโพสต์ facebook ระบุชื่อพยาบาลและชื่อรพ.ในประเด็นดังกล่าวและต้องการร้องเรียนต่อข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการเจรจาไกล่เกลี่ยจบยุติได้ และทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ได้เสนอแนะให้มีการวางมาตรฐานแนวทางที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ๒ เรื่อง
- ๑.๑) มาตรฐานแนวทางการให้ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่
- ๑.๒) มาตรฐานแนวทางเรื่องการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนกับผู้รับบริการแก่ผู้ป่วยและญาติในเรื่องที่ผู้รับบริการปฏิบัติผิดกฎระเบียบของรพ. และผิดกฎหมาย
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย
๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย
๑๑. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑ - ราย
๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย - ราย
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ - ราย
๑๔. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน - ราย
๑๕. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน - เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕/๙๑

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทิตานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๑๒	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๐	เรื่อง
- เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	-	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	-	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๙	เรื่อง
๖ E - mail	-	เรื่อง
๗ face book	๒	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	-	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๕ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๒ เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๒ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	- เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว	จำนวน	๑ เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	จำนวน	- ราย
๑๔. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพการละเมิดสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกล่เกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกล่เกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๕ ครั้ง
ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกล่เกลี่ย	จำนวน	๑๐ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๐ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	๑ เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย - เรื่อง
๒. ข้อร้องเรียนเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพการละเมิดสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง
๓. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๔. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง

๕. พฤติกรรมบริการ ๕ ใบ

- ๑) เจ้าหน้าที่ชื่อ นส.บุษรินทร์ ทองสุธา มีสีหน้าเวลาสอบถาม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๒) ผู้รับบริการโพสต์ facebook ว่าเจ้าหน้าที่ชื่อ บุญธิดา ทำงานที่ห้องเก็บเงินพูดจาไม่ดี
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๓) ที่ห้องเจาะเลือดเจ้าหน้าที่ผู้หญิงควรปรับปรุงนิสัย
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๔) วันที่ ๒๐ กพ. ๒๕๖๓ เวลา ๙.๐๐ น. ไม่พึงพอใจแผนก OPD เจ้าหน้าที่ชุดเหลืองพูดจาตะคอกใส่
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๕) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของแพทย์อย่างมาก
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา

๖. ระบบบริการ ๒ ใบ

- ๑) พนักงานเปลไม่ยอมทำหน้าที่ ญาติต้องขึ้นเปลเอง เพราะมีคนไข้บางคนจ่ายเงินให้ ทำให้เคยตัว
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๒) วันที่ ๘ กพ. ๒๕๖๓ ปัญหาใหญ่ที่สุดของคนไข้อยู่ที่ห้องเจาะเลือด ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่อีก ๓ - ๔ คน เพื่อเจาะให้
เร็วที่สุด เพราะคนไข้ดื่มน้ำดื่มน้ำตาลมา โดยเฉพาะถ้าเป็นโรคเบาหวานน้ำตาลในเลือดต่ำมากๆจะไม่สามารถ
ทนได้ จำเป็นต้องแก้ไขโดยการกินน้ำตาลหรืออาหาร แล้วการเจาะเลือดก็จะได้ผลที่ไม่ถูกต้อง หมอก็ตำหนิ
คนไข้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๗. ไม่ได้รับความสะดวก ๒ ใบ

- ๑) ห้องน้ำชั้นล่างสกปรกมากโดยเฉพาะห้องน้ำเจ้าหน้าที่ กระดาษทิชชูที่อยู่ในถังขยะก็ไม่เก็บทิ้งไม่ทำความสะอาด
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๒) ที่ตึกชายควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก พื้น ใต้เตียงผู้ป่วยมีขยะมาก พัดลมฝุ่นเยอะมาก อยากให้พามาบ้านที่ทำ
ความสะดวกไปศึกษางานที่รพ.มะการักษ์
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๘. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ

๙. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว ๑ ใบ

- ๑) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของพยาบาลห้องฉีดยา ปิดประตูใส่คนไข้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับและให้กำลังใจ

๑๐. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย

๑๑. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย

๑๒.ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑	-	ราย
๑๓.ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	-	ราย
๑๔. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์	-	ราย
๑๕. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน	-	ราย
๑๖. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน - องค์การแพทย์	จำนวน ๑	เรื่อง



โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

Somdet Phra Sangharaja 19 Hospital



หน้าแรก เกี่ยวกับโรงพยาบาล นโยบาย ยุทธศาสตร์ การจัดซื้อจัดจ้าง คำนวณโหลด หน่วยงานภายใน ติดต่อเรา

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล



น.พ. สมชาย โวทีตานนท์

Weblink

สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
gishealth.moph.go.th
cpp.nhso.go.th

Web Application

DataLink Center
คปสอ.ท่าม่วง

เว็บบายนอก

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19



ประโยชน์ของ ITA ต้องศรัทธา เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทำให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานที่ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

รายการ ITA โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

EB16 - หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

พิวลัดค้นหาเรื่องร้อง

20

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ย	ปิด: 0
ช่องทางการติดต่อ	ปิด: 0
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์	ปิด: 0
Flowchart การร้องเรียนและช่องทาง	ปิด: 0
แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ	ปิด: 0
ผลการดำเนินงาน	ปิด: 0

แบบฟอร์มขอใช้ HosXP



สแกน
QR Code
หรือคลิก

แบบฟอร์มขอใช้ iMeet



สแกน
QR Code
หรือคลิก

บริการทางการแพทย์



ผู้ป่วยนอก
(OPD)



คลินิกทันต
สาธารณสุข



คลินิกไตเทียม
ล้างไตช่องท้อง



คลินิกคัดกรอง
กระดูกและข้อ



บริการแพทย์
แผนไทย



บริการแพทย์
แผนจีน

กำลังรอแคช...



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด
โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙.กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี: ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ หัวข้อหัวข้อ: ประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน - แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ - หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน Linkภายนอก:.....-..... หมายเหตุ:..... 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นายวิทยา เณิมกุล (นายวิทยา เณิมกุล) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง นายสมชาย ไหวตนันท์ (นายสมชาย ไหวตนันท์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นายชัยพร จำปานิล (นายชัยพร จำปานิล) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓...	