

EB8 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร

2) มีการกำหนดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่

- มี หลักฐาน คือ
- 1.คำสั่งโรงพยาบาลสวรรคโลก ที่ 6/2560 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - 2.ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์
 - 2.1 มอบหมายความรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ด้านการบริการทั่วไป
 - 2.2 มอบหมายความรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ด้านการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
 - 3.เรื่องหนังสือขออนุญาตเผยแพร่คู่มือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - 4.Print Screen
 - 4.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการเรื่อง
 - 4.2 ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป
 - 4.3 ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ไม่มี

หมายเหตุ:



คำสั่งโรงพยาบาลสวรสโลก
ที่ ๒ / ๒๕๖๐
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ด้วย โรงพยาบาลสวรสโลก ได้มีแนวทางสร้างมาตรฐาน การดำเนินการเรื่องคุณธรรม ความโปร่งใส ในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เน้นการปฏิบัติงานตามดัชนี ๕ ด้าน ประกอบด้วย ดัชนีด้านความโปร่งใส, ความพร้อมรับผิด, ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน, วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งทุกกิจกรรมตรวจสอบได้โดยผู้รับบริการ, บุคคล, องค์กร, หน่วยงานภายนอก รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือการร้องเรียน การดำเนินงานของโรงพยาบาลในทุกขั้นตอน

ดังนั้น เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ โรงพยาบาลสวรสโลก จึงแต่งตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(นางสาวน้ำทิพย์ ผู้ภักดี) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. หัวหน้ากลุ่มงานประกัน | กรรมการและผู้ช่วย |

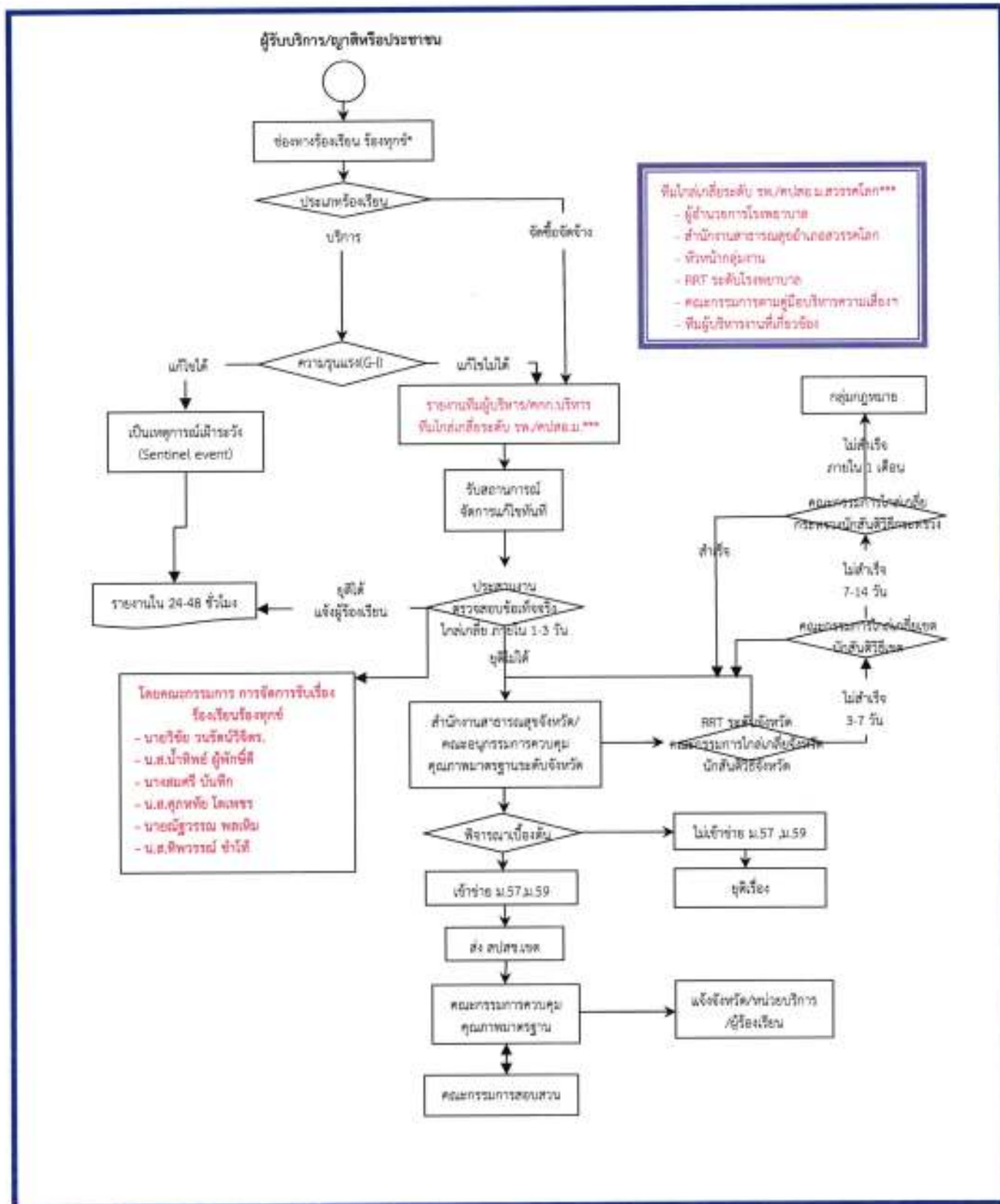
ทั้งนี้ ให้ผู้ได้รับมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีคุณธรรม และเสมอภาค บนพื้นฐานตามกฎหมายระเบียบทางราชการ เพื่อให้มีคุณภาพบริการ ตามข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๐

(นายวิชัย วนรัตน์วิจิตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรสโลก

ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง



ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป

ผู้รับบริการ/ญาติหรือประชาชน

ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์*

ประเภทร้องเรียน

บริการ

ประเมินระดับความรุนแรง

ความรุนแรงน้อย (A-C)
แก้ไขปรับปรุง
รายงานภายใน 30 วัน

ความรุนแรงปานกลาง
จัดการ/แก้ไขปรับปรุง
รายงานภายใน 7-15 วัน

ความรุนแรง G-D

แก้ไขได้

แก้ไขไม่ได้

เป็นเหตุการณ์เฝ้าระวัง (Sentinel event)

รายงานถึงผู้บริหาร/คกก.บริหาร
ทีมโกลด์สแตนด์ ระดับ รพ./รพ.สต.***

รับสถานการณ์จัดการแก้ไขทันที

ประเมินความรุนแรง
ตรวจสอบข้อเท็จจริง
โกลด์สแตนด์ ภายใน 1-3 วัน
โดยคณะกรรมการ การจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงานใน 24-48 ชั่วโมง

ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

ไปแผนการจัดการความเสี่ยง

สรุปผลความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล/รพ.สต.

นำเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ./ รพ.สต.ม. สวรรคโลก เพื่อแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้น

แผนเพื่อให้สาธารณชนรับทราบ ผ่าน Facebook ช่องทางอื่นๆ แบ่งออกเป็นข้อร้องเรียนด้านการบริการ และการจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่องสอบถาม (พิจารณากรณี)
เพื่อทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
เรื่องร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545
เรื่องร้องทุกข์
เรื่องที่ไม่ค่อย ชัดเจน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ส่วนใหญ่เกี่ยวกับสิทธิทางการแพทย์
เรื่องบริการ
เรื่องเพื่อรับบริการ ได้รับความเสียหายจากลักษณะของ ไม่เป็นไปตามข้อร้องเรียน
เรื่องประสานการส่งต่อ
ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ เข้ารับบริการอื่นแล้วประสบปัญหาต่างๆ ที่ส่งประสานมา

ทีมโกลด์สแตนด์ระดับ รพ./รพ.สต.ม. สวรรคโลก***

- ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
- ส่วนักงานสาธารณสุขระดับปริญญาตรี
- ศึกษานิเทศก์
- PRAT ระดับโรงพยาบาล
- คณะกรรมการตามคู่มือบริหารความเสี่ยง
- ทีมผู้บริหารงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มยุทธศาสตร์

ไม่สำเร็จ ภายใน 3 เดือน

คณะกรรมการโกลด์สแตนด์

ไม่สำเร็จ 7-14 วัน

คณะกรรมการโกลด์สแตนด์

ไม่สำเร็จ 3-7 วัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานระดับจังหวัด

PRAT ระดับจังหวัด คณะกรรมการโกลด์สแตนด์ระดับจังหวัด

พิจารณาเบื้องต้น

ไม่เข้าข่าย ม.57, ม.59

เข้าข่าย ม.57, ม.59

ดูดีเรื่อง

ส่ง สป.สธ.เขต

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐาน

แจ้งจังหวัด/หน่วยบริการ ผู้ร้องเรียน

คณะกรรมการสอบสวน

เกี่ยวข้องกับ พ.ศ. 2545

ดูดีเรื่อง ภายใน 30 วัน

สรุปรายงาน

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

งานประกันสุขภาพ

แยกประเภทเรื่องราว

ประเมินความรุนแรง

เกี่ยวข้องกับ พ.ศ. 2545



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐๕๕ - ๖๔๑๐๒๗ โทรสาร ๐๕๕ - ๖๔๑๕๙๒
ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๓/ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือข้อร้องเรียนร้องทุกข์และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้อง
ทุกข์ ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ขออนุญาตข้อร้องเรียนร้องทุกข์และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการ
รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อประกอบเป็นแนวทางการบริหารจัดการและ
การเข้าถึง การให้บริการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวทิพวรรณ ชำโท)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต ไม่อนุญาต

(นายวิชัย วรรณวิจิตร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

The screenshot shows the website of Sawankhalok Hospital. The main content area displays a management order (คำสั่ง) for the establishment of a committee to manage complaints and grievances. The order is signed by the Hospital Director, Dr. S. Srisakulchai, on 22/10/2560. The committee members are listed as follows:

คณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ นายแพทย์ศิริศักดิ์ ผู้บังคับ	รองประธานกรรมการ
๓. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๔. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๕. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๖. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๗. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๘. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๙. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ
๑๐. หัวหน้าศูนย์ฯ โรงพยาบาล	กรรมการ

On the right side of the page, there is a profile of the Hospital Director, Dr. S. Srisakulchai, with his name and contact information (srisakulchai@hospital.com and srisakulchai@hospital.com).

ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป

The screenshot displays the homepage of Sawankhalok Hospital. The central focus is a flowchart titled "ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป" (General Service Complaint Process). The flowchart starts with "การร้องเรียน" (Complaint) and branches into "การร้องเรียนทางตรง" (Direct Complaint) and "การร้องเรียนทางอ้อม" (Indirect Complaint). It details the steps for each, including the roles of the Hospital Director, Deputy Director, and various departments like the Patient Care Department and Quality Improvement Department. Decision points are marked with "ใช่" (Yes) and "ไม่ใช่" (No). A red box highlights a note: "หากมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์ ให้แจ้งไปยังฝ่ายบริหารการแพทย์" (If there is a complaint about medical staff, please report to the Medical Administration). To the right of the flowchart is a portrait of the Hospital Director, Dr. Narongchai Nantawong, with his name and title listed below. The website's navigation menu on the left includes options like "หน้าหลัก" (Home), "เกี่ยวกับเรา" (About Us), and "บริการ" (Services). The top banner features the hospital's logo and name in Thai and English.

