



โรงพยาบาลบ่อไร่

Borai Hospital

คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คำนำ

โรงพยาบาลบ่อไร่ จังหวัดตราด มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาฯ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนได้ทบทวนคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาลบ่อไร่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็น ประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อไร่

เนื้อหา	หน้า
๑ หลักการและเหตุผล	๑
๒ คำจำกัดความ	๑
๓ นโยบายปฏิบัติ	๓
๔ ขั้นตอนการปฏิบัติ	๓
๕ กลุ่มเป้าหมาย	๔
๖ ผู้รับผิดชอบ	๔
๗. เกณฑ์ชี้วัด	๔
๘.การประเมินผล	๔
๙.แผนผังขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๑๐.การรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)	
แบบฟอร์มแจ้งการร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อไร่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อไร่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นคณะทำงานรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อไร่ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบ่อไร่ ตั้งอยู่ที่ ๒๙ หมู่ ๔ ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบ แนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึง การเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒. คำจำกัดความ

๒.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๒.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการ ของส่วนราชการ

๒.๓ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒.๔ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๒.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบบริการสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

๒.๖ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๒.๗ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง Web side และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

๒.๘ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๒.๙ การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้างานก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๒.๑๐ ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ของโรงพยาบาล	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook กระทั่งต่างๆเป็น	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑)	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล หน่วยงานที่ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

๓.นโยบายปฏิบัติ

๓.๑จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓.๒ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูลส่ง คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย

๓.๓ ทุกฝ่าย/งาน/กลุ่มงาน นำมาตรฐาน เชิงนโยบายเรื่อง "การบริหารจัดการข้อร้องเรียน" ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในหน่วยงาน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจา เพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน

๓. รายงานผลการดำเนินการ ในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภท เรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง

๒. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๒. กรณีเรื่องร้องเรียน /ฟ้องร้อง ที่ไม่สามารถยุติได้ ในระดับหน่วยงาน หรือให้คณะกรรมการ ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้

๔. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมความเสี่ยงออนไลน์ Data center สปสช. กระทรวงสาธารณสุข

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๖. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน

๗. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘(๔)

๘. สรุปข้อมูลการร้องเรียน ความเห็น/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๕.กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. ผู้รับผิดชอบ

- ๑.คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- ๒.คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
- ๓.คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- ๔.หน่วยงาน
- ๕.บุคลากรทุกคน

๗.เกณฑ์ชี้วัด

- ๘.๑ ข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ ๑๐
- ๘.๒ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองร้อยละ ๙๕

๘.การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

การรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ความถี่
๑.เปิดรับความคิดเห็น	-เลขานุการ คณะกรรมการ ความปลอดภัย ผู้ป่วยและการเจรจา ไกล่เกลี่ย -หัวหน้าหน่วยงาน	ส่งข้อมูลให้ทีมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการ เจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถ้าสามารถติดต่อได้ ถ่ายเอกสารส่ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เปิดรับความคิดเห็น ทุกวันจันทร์-พฤหัสบดี
๒.ค้นหาผู้ประสบ ปัญหาในการรับ บริการ	พยาบาล OPD/IPD, ทุกหน่วยงาน	เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการผู้รับบริการ ที่มี ท่าทีหรือสีหน้าไม่สบายใจ เข้าไปพูดคุยเพื่อรับทราบ ปัญหา ค้นหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันที หรือเขียนใน แบบบันทึกใบแสดงความเห็นของผู้รับบริการส่งให้เลขาธิการ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน และส่งให้หน่วยงานแก้ไข ป้องกันต่อไป	ทุกวัน
๓.รับความคิดเห็น/คำ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ และจากสังคม ออนไลน์	ทุกหน่วยงาน	บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือจากสังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนแบบบันทึกคำร้องเรียน ส่งให้เลขาธิการคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการ เจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน	ทุกวัน
๔.การรับฟังเสียง สะท้อนจากชุมชน	-งานปฐมภูมิฯ,เยี่ยม บ้าน -ประชุม หมู่บ้านผู้ใหญ่/ กำนัน	เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุก โดยการสอบถามความพึง พอใจและสิ่งที่ต้องการ ให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยทำ ผสมผสานกับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่นการเยี่ยมบ้าน โดย เขียนในแบบคำร้องเรียน ส่งให้เลขาธิการคณะกรรมการความ ปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย	-ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยม บ้าน -ทุกครั้งที่มีการประชุม
๕.สำรวจความพึง พอใจของผู้รับบริการ	ทุกหน่วยงาน	การรวบรวมความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ต่อการบริการของรพ.	ทุก ๖ เดือนและส่งผล สรุปการสำรวจความ พึงพอใจ ให้เลขาธิการ ส่ง ให้หน่วยงานกำหนด มาตรการแก้ไข ป้องกันต่อไป

ช่องทางกรับเรื่องร้องเรียน

1. ด้รับเรื่องร้องเรียนในอาคารโรงพยาบาล จำนวน 7 ด้

2. เว็บไซต์ โรงพยาบาลบалоไร่ www.boraihospital.org

3. Facebook แฟนเพจโรงพยาบาลบалоไร่

4. โทรศัพท์ 039-591020 ต่อ113 โรงพยาบาลบалоไร่

5. โทรสาร 039-591040 ต่อ224 โรงพยาบาลบалоไร่

6. จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบалоไร่

7. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบалоไร่

8. แบบสำรวจความพึงพอใจ

9. เวทีแสดงความคิดเห็นผู้มีส่วนด้ส่วนเสีย

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องทุกข์/ร้องเรียน
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)
ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อไร่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่อง
ร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....วัน

ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบ่อไร่
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหาก
จะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๙๑๐๔๐

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อไร่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบ่อไร่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๕๑๐๔๐

ที่ กพ ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลบ่อไร่

๒๙ หมู่ ๔ ตำบลบ่อพลอย

อำเภอบ่อไร่ ตราด ๒๓๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อไร่ จังหวัดตราด โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลบ่อไร่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....

ลงวันที่.....และโรงพยาบาลบ่อไร่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

(...) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อไร่และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วย

ตรวจสอบและดำเนินการ

(...) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อไร่และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็น

หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล โดยตรงกับหน่วยงาน

ดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

(...) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๙๑๐๔๐

ที่ กพ ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลบ่อไร่

๒๙ หมู่ ๔ ตำบลบ่อพลอย

อำเภอบ่อไร่ ตราด ๒๓๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลบ่อไร่ ที่ กพ ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่โรงพยาบาลบ่อไร่(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น โรงพยาบาลบ่อไร่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๕๑๐๔๐

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อไร่ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

Link ภายนอก : <https://boraihospital.com/>

หมายเหตุ : เว็บไซต์โรงพยาบาลบ่อไร่

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ฉัตรภา ผลกระโทก

(นางกัญญา ผลกระโทก)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายภัทรพล บุญคุ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่

วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

พัฒนพงศ์

(นายพัฒนพงศ์ เรืองขจิต)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖