

เอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) รอบ 2
ดัชนีความโปร่งใส
(EB8 ข้อ 3)



บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๖๒ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

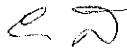
ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ มีความประสงค์จะนำข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ฉบับ

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

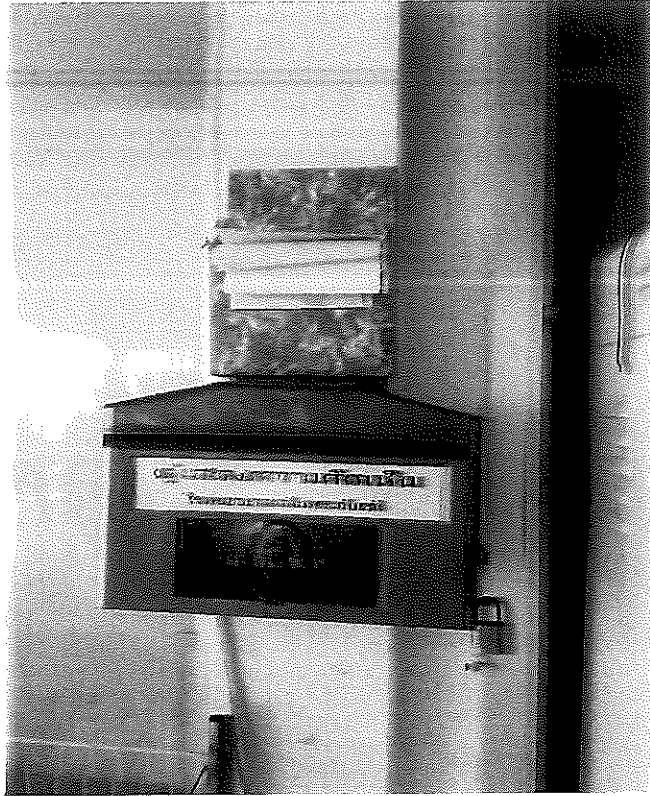
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นางนิตยา รุ่งเรือง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

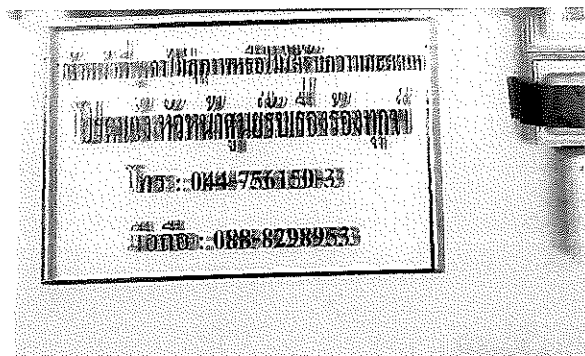
อนุมัติ


(นายแชมป์ สุทธิศรีศิลป์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ตู้แสดงความคิดเห็น



ป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี 2557 - 2561

ลำดับที่	รายการข้อร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
1	พฤติกรรมการบริการ	1. พูดไม่ไพเราะ 2. ไม่ยิ้ม 3. คอยกัน	1. พูดไม่ไพเราะ 2. ไม่สนใจผู้ป่วย(ดูโทรศัพท์)	1. พูดไม่ไพเราะ 2. ไม่สนใจผู้มารับบริการ(ดูโทรศัพท์)	1. พูดไม่ไพเราะ/เสียงดัง 2. ทำงานช้า 3. ไม่สนใจผู้ป่วย(ดูโทรศัพท์)	1. พูดไม่ไพเราะ/ตะคอก 2. ไม่สนใจผู้มารับบริการ(ดูโทรศัพท์) 3. แพทย์พูดเสียงดัง
2	ระบบบริการ	1. บริการล่าช้า 2. นัดผู้ป่วยแล้วไม่มาทำงาน 3. อาหารไม่อร่อย(ข้าวแข็ง) 4. แพทย์ขึ้นตรวจช้า ไม่ได้พบแพทย์ 5. ระบบบริการไม่ Flow 6. พักเที่ยงไม่มีผู้ให้บริการ (ยก)	1. ลัดคิว 2. รอนาน 3. ชิมทำงานช้า 4. ไม่มีแพทย์ตรวจ	1. รอนาน 2. ขอบไปรับรองแพทย์นาน 3. ขอบไปส่งตัวที่ รพ.สต.	1. เลื่อนนัดไม่แจ้งผู้ป่วย 2. ชิมทำงานช้า 3. ไม่ให้บริการ(ฝังเข็ม) 4. ไม่เรียงลำดับคิว 5. ไม่เปลี่ยนผ้าปู/ผ้าห่มทุกวัน 6. ไม่โทรศัพท์น (บัตร) 7. ไม่เรียกตามคิว 8. ไม่ให้บริการราคาป้าย	1. ไม่ได้รับบริการ(ห่าฟัน) 2. บริการล่าช้า(ยก) 3. แยกระบบบริการ ขอใบรับรองแพทย์ 4. ชิมปฏิบัติงานช้า(บัตร) 5. อยากให้ตรวจรักษาให้ละเอียด
3	สถานที่/สิ่งแวดล้อม	1. ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 2. ไม่มีที่จอดรถ	1. ร้อน 2. ห้องน้ำไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ 3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ 4. อาหารไม่อร่อย(ข้าวแข็ง) 5. อาหารแพง 6. ไม่มีไมโครโฟน 7. ห้องสมุดไม่มี 8. Locker เก็บของผู้ป่วย 9. โรงอาหาร 10. wifi	1. ที่จอดรถมืด 2. ไม่มี TV ฝั่งผู้ป่วยหญิง 3. โรงอาหาร 4. ร้านสะดวกซื้อ 5. ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น 6. มีมดมาก 7. พัดลมเสียไม่ซ่อมแซม 8. รอบตีก็ไม่สะอาด	1. ห้องน้ำไม่สะอาด 2. ไม่มีร่องเท้าเปลี่ยน เข้าห้องน้ำ 3. อาหารราคาแพง	

สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี 2557 - 2561

ลำดับที่	รายการข้อร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
4	สิทธิผู้ป่วย			1.บัตร UC ต้องจ่าย 30บาท 2.ให้สิทธิผิด 3.เบิกได้ต้องจ่ายค่ายานอก	1.ให้บริการ 2 มาตรฐาน	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๔๗๕ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ขอส่งคำสั่งโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ขอส่งขั้นตอนการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแผนผังแสดงระบบ ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

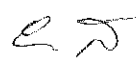
ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นางนิตยา รุ่งเรือง)

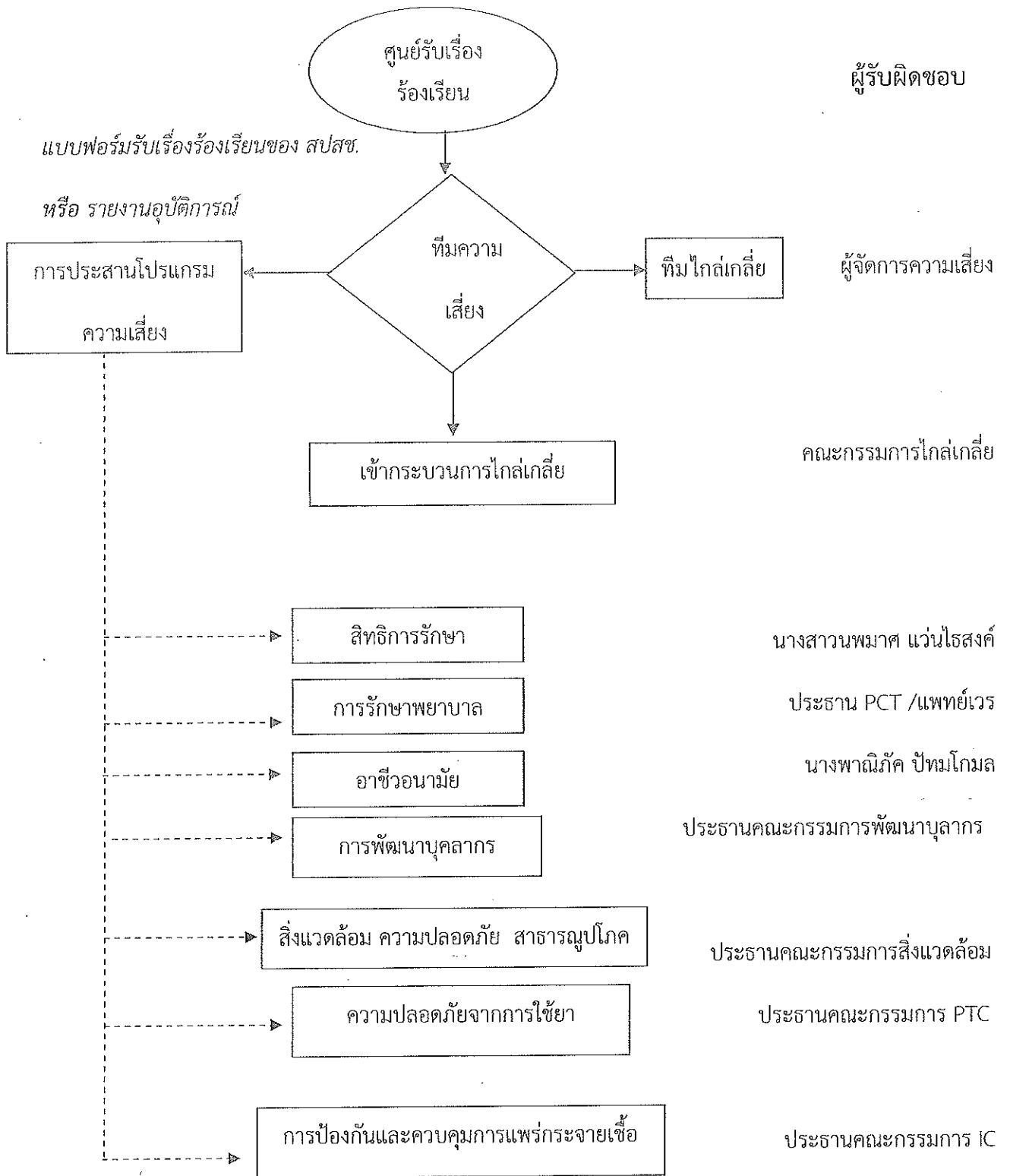
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ


(นายแชมป์ สุทธิศรีศิลป์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถามไถ่ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ



Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง รพ.เฉลิมพระเกียรติ

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวนพมาศ แฉ่นไธสงค์
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

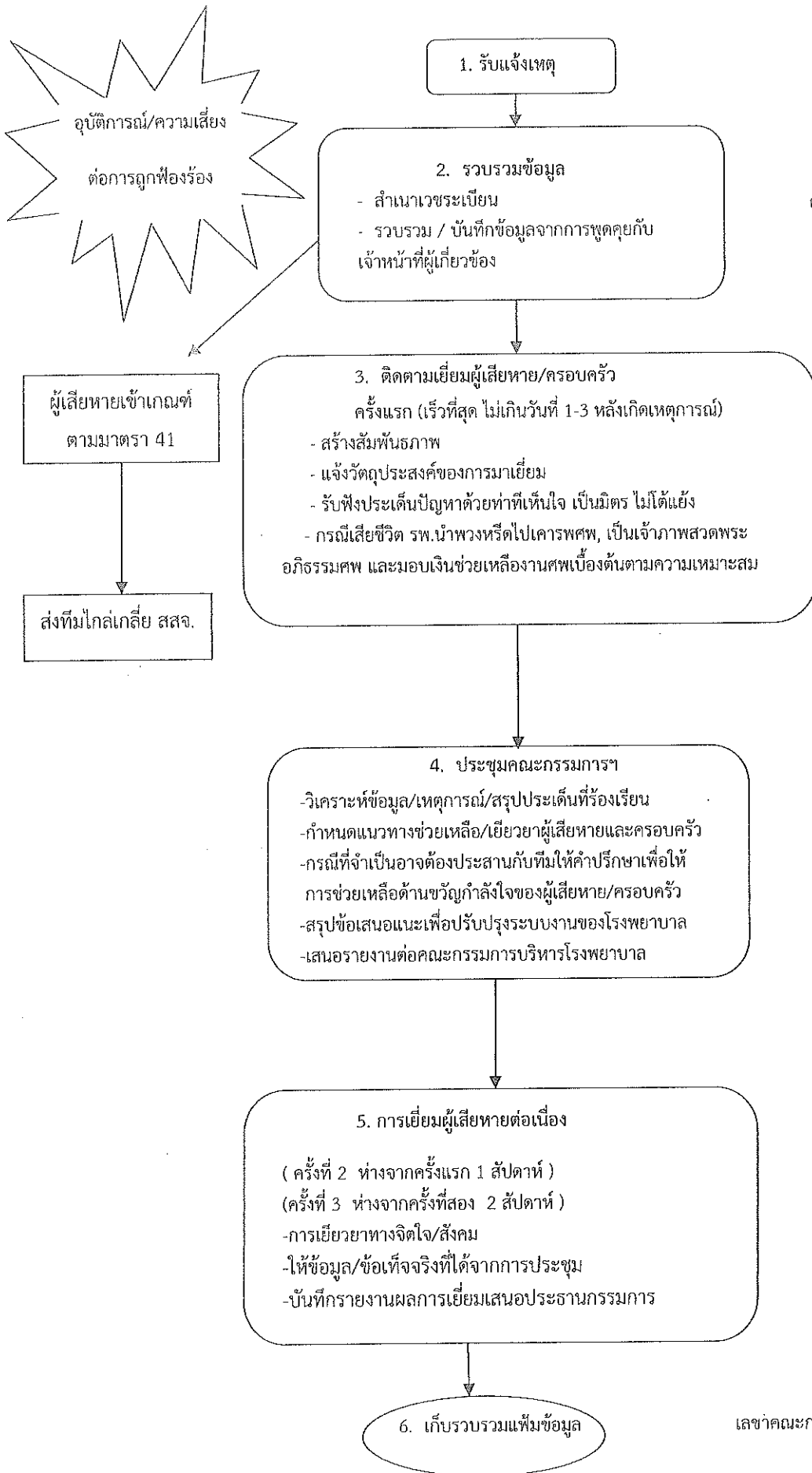
ประธานและหรือคณะกรรมการ

รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

เลขาคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ



อุบัติเหตุ/ความเสี่ยง
ต่อการถูกฟ้องร้อง

ผู้เสียหายเข้าเกณฑ์
ตามมาตรา 41

ส่งทีมใกล้เคียง สสจ.

1. รับแจ้งเหตุ

2. รวบรวมข้อมูล

- สำเนาเวชระเบียน
- รวบรวม / บันทึกข้อมูลจากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

3. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว
ครั้งแรก (เร็วที่สุด ไม่เกินวันที่ 1-3 หลังเกิดเหตุการณ์)

- สร้างสัมพันธ์ภาพ
- แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
- รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง
- กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ, เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้นตามความเหมาะสม

4. ประชุมคณะกรรมการฯ

- วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
- กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
- กรณีที่เป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
- สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
- เสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

5. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง

(ครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก 1 สัปดาห์)
(ครั้งที่ 3 ห่างจากครั้งที่สอง 2 สัปดาห์)

- การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
- ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
- บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ

6. เก็บรวบรวมแฟ้มข้อมูล

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

หลักการและเหตุผล

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

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือนร้อนจากการร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย /การร้องขอข้อมูลต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนทนที่ใส่กล่องข้อความแสดงความคิดเห็น/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทาง
โทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น