



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕
ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑๑/ ๑๗๐ วันที่ 1 มีนาคม 2561

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่เผยแพร่ในwebsite โรงพยาบาล
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ตามที่ทางคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

ดังนั้นเพื่อเป็นการเผยแพร่คู่มือดังกล่าวจึงขออนุญาตนำเผยแพร่ในwebsite ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางสาววัชนี ลำทรง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอสรีนคร จ.สุโขทัย

| | | | |
|-------------------|--|-------------------|------------------|
| ระเบียบปฏิบัติงาน | เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข | | |
| รหัสเอกสาร : | เริ่มใช้ : 01/03/2561 | พิมพ์ครั้งที่ : 1 | แก้ไขครั้งที่ :1 |
| | | | หน้า :4 |

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง
การจัดการข้อร้องเรียน และการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

| | ผู้รับผิดชอบ | ลงชื่อ | วัน เดือน ปี |
|------------|------------------------------|--------|--------------|
| จัดทำโดย | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน | | 20 ก.พ.2561 |
| ทบทวนโดย | นางสาววัชณี ลำทรง | | 27 ก.พ.2561 |
| อนุมัติโดย | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร | | 28 ก.พ.2561 |

บันทึกการแก้ไข

| ฉบับที่ | วันที่มีผลบังคับใช้ | ลักษณะการแก้ไข |
|---------|---------------------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |

สำเนาฉบับที่ :
เอกสารฉบับ

จ

ควบคุม

ไม่ควบคุม

| | |
|--|---|
| โรงพยาบาลศรีนคร | หน้า : 1/4 |
| ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : | ฉบับที่ : 1 |
| เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการใกล้เกลี่ยทาง การแพทย์และสาธารณสุข | วันที่ : : 01/03/2561 |
| แผนก : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน | แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน | ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร |

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

2. ขอบข่าย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีนคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

ช่องทางการรับร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

1. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง
2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726
3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>
5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

3. คำนยามศัพท์

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องค์ภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

| | |
|--|------------|
| ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P-RSM-003 | หน้า : 2/6 |
| เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข | |

4. เอกสารอ้างอิง

คู่มือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2560

5. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลศรีนครินทร์มีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพื่อแสดงคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

6. ความรับผิดชอบ

แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ
๒. สนับสนุนให้หน่วยบริการปรับระบบการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์และบริการที่เหมาะสม สามารถสร้างความพึงพอใจและลดปัญหาเรื่องร้องเรียนลง
๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

7. วิธีปฏิบัติ

1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง 2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726 3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุโขทัย 641804 4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เกลี่ยแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

4.1 กรณีแก้ไขได้

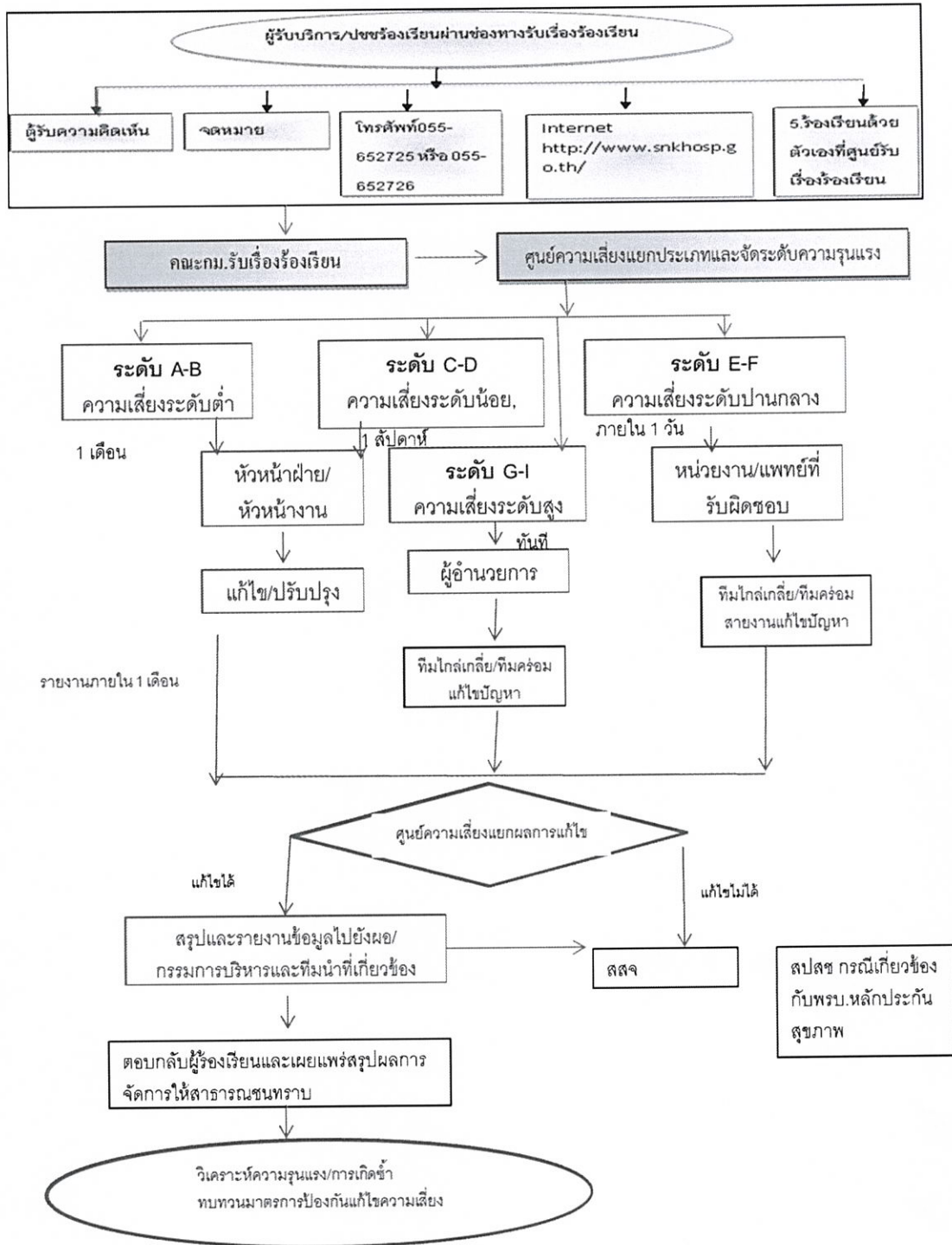
4.1.1 ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ. และสปสช. กรณีเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ

5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถาม โรงพยาบาลศรีนคร

