

การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเสลภูมิ

หัวข้อ	เอกสารหมายเลข	หน้า
๑. คำสั่งผู้รับผิดชอบ	เอกสารหมายเลข ๑	๒
๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมายเลข ๒	๕
๓. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมายเลข ๓	
๓.๑ คู่มือ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management โรงพยาบาลเสลภูมิ		๘
๓.๒ ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์		๑๕
๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		๑๖
๔. การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมายเลข ๔	
- การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน โปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง		๑๘
- การรายงานและทบทวนเหตุการณ์ของหน่วยงาน		๑๙
- การรายงานข้อมูล		๒๐
- การชี้แจงข้อมูลผ่านเว็บไซต์		๒๑
- การสะท้อนข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์		๒๓
- การชี้แจงการดำเนินงานแก้ไขปัญหา		๒๔
- การอนุมัติข้อมูลลงเว็บไซต์		๒๕

๑. คำสั่งผู้รับผิดชอบ

โรงพยาบาลเสลภูมิได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและบุคลากรในสถานบริการด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลเสลภูมิ ปี ๒๕๖๓ ตามคำสั่งโรงพยาบาลเสลภูมิ ที่ ๒๖ /๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

 คำสั่งโรงพยาบาลเสลภูมิ ที่ ๒๖ / ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและบุคลากรในสถานบริการ ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย		
ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายเรื่องความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรในสถานบริการสาธารณสุขในระดับต่างๆ ซึ่งการให้บริการทางการแพทย์มีหลายปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อาจเป็นสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ นำไปสู่ความเสียหายต่อผู้ป่วยและบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งความเสียหายด้านชีวิต สุขภาพและเศรษฐกิจ จึงจำเป็นต้องให้มีระบบการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและบุคลากรในสถานบริการสาธารณสุข เพื่อพัฒนาปรับปรุง และแก้ไข วางมาตรการการดำเนินงานให้เหมาะสม ทั้งระบบการป้องกัน (Prevention) ระบบการวินิจฉัย (Early detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation)		
ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังต่อไปนี้		
คณะกรรมการที่ปรึกษา		
๑. นายแพทย์สุเมธ โพธิ์สนาม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ	ประธานกรรมการที่ปรึกษา
๒. ทับทิมแพทย์หญิงปิยนุช แก้วบัวพันธ์	ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ	กรรมการที่ปรึกษา
๓. แพทย์หญิงประวีณพร แฉ่งนภา	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการที่ปรึกษา
คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย		
๑. นายแพทย์ศิวพร เกษมโสม	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นายชวินชัย จูรัมย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. ทันตแพทย์สุศักดิ์ โธมาส	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. เกษิกรหญิงศิริวิภา แฉ่งนภา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางจิตตา ระกิติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางศุภณัฐ แก้วคำลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวนารัตน์ ภูมิบุญชู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายวันจิตร รักตะก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางจรรยา พิพย์จันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางวารี ใสจิต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางวิมล พิศน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นายแพทย์ อึ้งคำแหง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางกาญจน์วิจิ จตุเท	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นาง แสงจันทร์ เศรษฐีทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นายสุทัศน์ พลคชา	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ

/๑๒. นางรัชนิกร...

๑๖. นางวันวิวรรณ์ พลเยี่ยม	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นางนิจญา พลเยี่ยม	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๘. นางจิณจิตร ดุระกิจ	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชำนาญาน	กรรมการ
๑๙. นายวีระชัย ประจักษ์ศรี	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีชำนาญาน	กรรมการ
๒๐. นายสมพล สาสิทธิ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๒๑. นางสาวอัมภิกา วาปียะ	นักโภชนาการ	กรรมการ
๒๒. นางอารยา ธรรมิ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่

- กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการในเรื่องการป้องกันหรือลดความเสี่ยงภัยพิบัติทาง
การแพทย์ ในโรงพยาบาล
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาโลชั่นเกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อ
ป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
- ประสานและฟื้นฟูความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ โดยมีความร่วมมือกับภาคประชาชน
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะทำงานเคลื่อนที่เร็ว RRT (Rapid Response Team)

๑. นางชนันฐ์นาถ จูมมาศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางจิตตา รมลิต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสุพัตร์ อังกะแพง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางชลลดา พิทยะจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางศรัณญา แก้วคำสา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางอารยา ธรรมิ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะทำงาน มีอำนาจหน้าที่

- ดำเนินการเคลื่อนที่เร็วโดยออกประเมินภาวะความเสี่ยงภัยพิบัติที่ได้รับรายงานความเสียหายที่
เกิดขึ้นกับผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบจากการเข้ารับบริการในหน่วยงานสาธารณสุข
- ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือกับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข
ปัญหาในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ที่มีต่อทั้งชีวิต
ร่างกาย สุขภาพ เศรษฐกิจและสังคม
- เจรจาไกล่เกลี่ยสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ป่วยและองค์กร สร้างขวัญกำลังใจความเชื่อมั่น ศรัทธา
ความไว้วางใจแก่ผู้ป่วยและญาติ รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งซึ่งจะนำไปสู่การ
ร้องเรียนฟ้องร้อง
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ให้ยกเลิก คำสั่งโรงพยาบาลเสถภูมิ ที่ ๑๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓


(นายบุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสถภูมิ



คำสั่งโรงพยาบาลเสลภูมิ
ที่ ๓๑ / ๒๕๖๓
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นไปอย่างมีระบบ
ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกประเด็นและถูกต้อง
ครบถ้วน ทันเวลา จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๓.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๙๓๕๕ ๓๓๒๓-๕ ต่อ ๒๐๓
 - ๓.๒ ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘ ๙๖๒๓ ๔๗๘๑
 - ๓.๓ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ncpad@seelodhospital.com
 - ๓.๔ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ ตำบล
ขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐
 - ๓.๕ แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่โรงพยาบาลเสลภูมิ
๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ สะสมสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข
 - ๒.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๙๓๕๕ ๓๓๒๓-๕ ต่อ ๓๓๖, ๒๑๐
 - ๒.๒ ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘ ๓๙๐๒ ๖๐๙๐
 - ๒.๓ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ jarayad@seelodhospital.com
 - ๒.๔ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ ตำบล
ขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐
 - ๒.๕ แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่โรงพยาบาลเสลภูมิ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายบุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ

ที่ตั้ง กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ (อาคารผู้ป่วยนอก ๕ ชั้น)

โรงพยาบาลเสลภูมิ เลขที่ ๒๗๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

ผู้ประสานงาน นางอารยา ธรณี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เบอร์ติดต่อ

ในเวลาราชการ โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓-๕ ต่อ ๒๑๐

นอกเวลาราชการ โทร. ๐๘ ๘๕๖๐ ๕๙๓๔



เว็บไซต์ <http://www.selaphumhospital.go.th/>

เมนู



โรงพยาบาลเสลภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ
หากผู้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ หรือมีข้อสงสัยใดๆ สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร. 088-5605934

แจ้งรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ของคุณ ได้ที่ด้านล่าง

หมายเลข IP ของท่าน 43.241.56.11

วันที่มาใช้บริการ เวลา น.

ตัวผู้ป่วย/คลินิก/ห้องตรวจ/แผนก

เรื่องร้องเรียน

คำร้องเรียน

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน

เบอร์โทรศัพท์

E-mail กรุณากรอก Email ไม่ถูกต้องเพื่อการติดต่อกลับ

ตรวจสอบความถี่ในภาพ *

ส่งเรื่องร้องเรียน เสร็จสิ้น

ประกาศโรงพยาบาลเสลภูมิ
เรื่อง ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ประกาศโรงพยาบาลเสลภูมิ
เรื่อง ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายการดำเนินการตามมาตรการ กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต่อต้านทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ โครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ยุทธศาสตร์บริหารความเป็นเลิศ ด้วยธรรมาภิบาล โดยหน่วยงานภาครัฐได้ให้ ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ โรงพยาบาลเสลภูมิจึงได้กำหนดช่องทางรับฟัง ข้อคิดเห็น ข้อสอบถาม ข้อเสนอแนะ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและระบบ การบริการ ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เว็บไซต์ <http://www.selaphumhospital.go.th/>
๒. เพจ Facebook โรงพยาบาลเสลภูมิ จ.ร้อยเอ็ด
๓. จดหมาย ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ เลขที่ ๒๖๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลวังคูเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐
๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓-๕ ต่อ ๑๑๖, ๒๑๐
๕. โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ หมายเลข ๐๘ ๘๘๙๒ ๐๗๓๑
๖. โทรศัพท์เคลื่อนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลข ๐๘ ๘๘๖๐ ๕๙๓๔
๗. ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้รับความคิดเห็นที่จุดบริการต่างๆ ในโรงพยาบาลเสลภูมิ จำนวน ๖ จุด

ประกาศ ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายบุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

โรงพยาบาลเสลภูมิ "เป็นเลิศด้านบริการ"

selaphumhospital.go.th/index.php

30/10/2562 11:49:56
ชุมชนเลือกเข้าร่วมสหกรณ์การเกษตร...
เวลาวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๒ ณ.พบญาติ...
28/10/2562 14:06:18
หมอนเครื่องมือแพทย์
วันที่ 26 ตุลาคม 2562 คณะกรรมการ...
09/03/2563 16:47:53
ประกาศโรงพยาบาลเสลภูมิ เรื่อง ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น...
27/02/2563 10:17:30
ประกาศผลการสรรหาและเลือกสรรเป็นลูกจ้างชั่วคราวรายวัน...
26/02/2563 12:33:13
ประกาศ รับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ...
Happinometer

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

กรมการสาธารณสุข
Ministry Of Public Health

ระบบ

ประชาสัมพันธ์

เรื่อง ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่ รธ ๐๐๗๒.๓๐๔ / ๒๖๘

โรงพยาบาลเสลภูมิ
๒๗๙ หมู่ ๗ ต.ขวัญเมือง
อ.เสลภูมิ จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง สาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง

ด้วยโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการตามมาตรการ การทวง
สาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต่อต้านทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนากระบวนการภายใน และองค์กร
คุณภาพ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ภาครัฐศาสตร์บริหารความเป็นเลิศ ด้วยธรรมาภิบาล
(Governance Excellence) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยโรงพยาบาลเสลภูมิได้ให้ความสำคัญในการรับ
ฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส
การร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในขณะนี้ โรงพยาบาลเสลภูมิ ขอแจ้งช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ข้อสอบถาม ข้อเสนอแนะ ข้อ
ร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เว็บไซต์ <http://www.selaphumhospital.go.th/>
๒. เฟซบุ๊ก "โรงพยาบาลเสลภูมิ จ.ร้อยเอ็ด"
๓. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ เลขที่ ๒๗๙ หมู่ที่ ๗ ตำบล
ขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐
๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๕๕ ๑๒๒๓-๕ ต่อ ๑๑๖, ๒๑๐
๕. โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ หมายเลข ๐๘ ๑๘๙๒ ๐๗๓๓
๖. โทรศัพท์เคลื่อนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลข ๐๘ ๔๕๖๐ ๕๐๓๙
๗. ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้รับความคิดเห็นที่สุจริตบริการต่างๆ ในโรงพยาบาลเสลภูมิ จำนวน
๒ ผู้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาประชาสัมพันธ์ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นายบุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

กลุ่มงานประกันคุณภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางแพทย์
โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๒๒๓ ต่อ ๒๑๐
ผู้ประสานงาน นางอรอา รวณี โทร ๐๘ ๓๙๐๒ ๖๐๙๐

๓. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ คู่มือ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management โรงพยาบาลเสลภูมิ



คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaints Management

โรงพยาบาลเสลภูมิ
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ ความคิดเห็น/คำร้องเรียน ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- ๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียน ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

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

๓.๖ การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ สถานที่ ของ โรงพยาบาล	๑ วัน หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	๓ วัน หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข ได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจของ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ Facebook , Email, Website, กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับ จังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้อง เกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล -หน่วยงาน ระดับ อำเภอ สสจ. เขต

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้องบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่ เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนาคุณภาพ

๔.๔ ทุกฝ่ายฯ งานฯ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบ ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสาน ไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน

๓. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาล

๒. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง

๓. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อ ร้องเรียน / ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๒. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือ ให้คณะกรรมการ ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้

๔. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.

๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก

๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน

๕. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘(๔)

๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้บริหารโรงพยาบาล

๒. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. ทีมไกล่เกลี่ย

๔. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. หน่วยงาน

๗. บุคลากรทุกคน

๘. เกณฑ์ชี้วัด

ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองร้อยละ ๑๐๐

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์..... ช่องทางรับ

เรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ..... เลขที่ประจำตัว

ประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ..... หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน..... หน่วยบริการที่ถูก

ร้องเรียน.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

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

ระดับความรุนแรง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

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

วันที่ยุติ

จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเสลภูมิ

๑. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
๓. การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือโรงพยาบาล ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง
๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที
๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๘. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๙. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
๑๐. เสนอแนะและร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ

โทร ๐๘๘ ๕๖๐ ๕๙๓๔

๓.๒ ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลเสลภูมิ
SELAPHUM HOSPITAL

ข้อตกลง หลักเกณฑ์

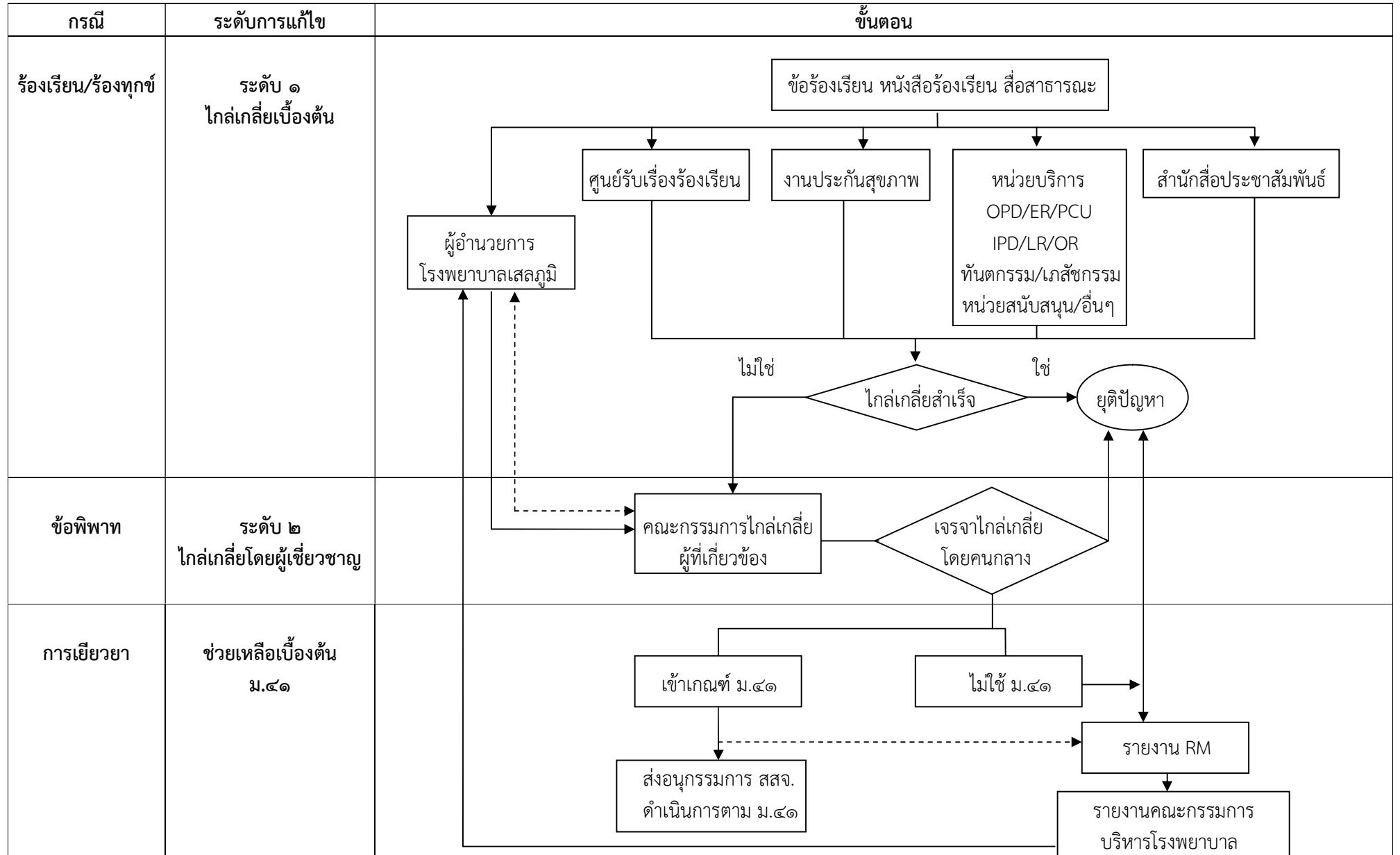
การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลเสลภูมิ

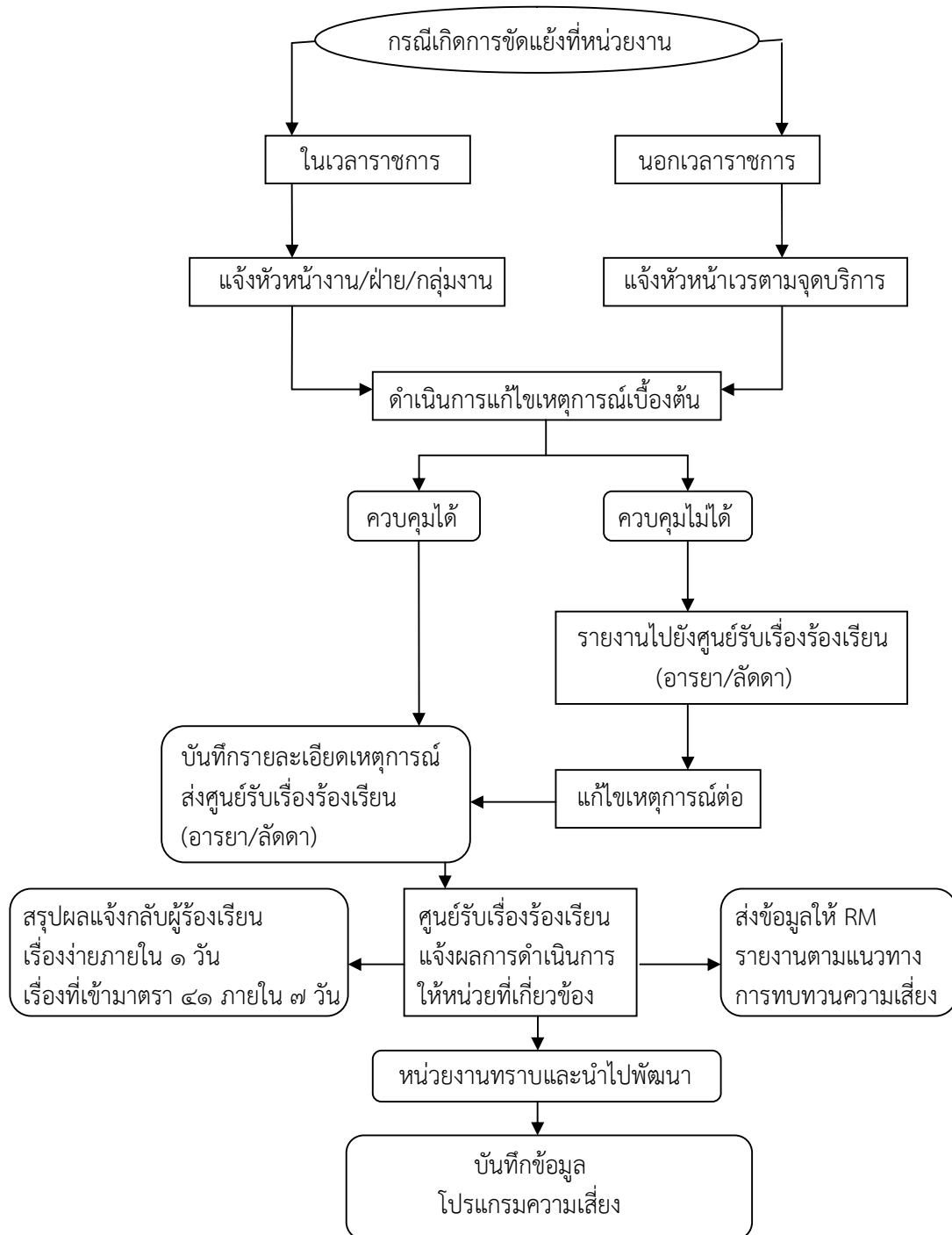
1. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข
2. เรื่องข้อร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงที่มีมูลเหตุ มิได้สร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การใช้บริการหรือเรื่องข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้บริหารได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่อง
4. เป็นเรื่องข้อร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่ต่างจาก ของเจ้าหน้าที่ของ
5. เป็นเรื่องข้อร้องเรียนที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ
6. เรื่องข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สอบสวน
7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - เรื่องข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีพิเศษ เว้นแต่กรณีพิเศษนั้นจะปรากฏละเอียดตามข้อ 1 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
8. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมทและขอรับผิดชอบ
9. การนำความแจ้งมาหรือเรื่องข้อร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตาม
10. ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ
โทร 088 560 5934

๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



การรายงานกรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจมีแนวโน้มหรือจะร้องเรียน



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : งานประกันสุขภาพ
ผู้ประสานงาน : นางอารยา ธรณี
เบอร์โทรติดต่อ : ในเวลาราชการ : ภายใน ๑๑๖, ๒๑๐, ภายนอก ๐ ๔๓๕๕๑ ๓๒๓-๔
นอกเวลาราชการ: มีอถือ ๐๘ ๘๕๖๐ ๕๙๓๔

๔. การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อศูนย์ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะแจ้งให้หน่วยรับทราบ แล้วบันทึกลงโปรแกรมความเสี่ยง เพื่อให้หน่วยได้ดำเนินการ ทบทวน และรายงานผลการดำเนินการผ่านโปรแกรมความเสี่ยง
๒. เมื่อมีเหตุการณ์ร้องเรียน ระดับใหญ่ รายงานผู้บริหารตามลำดับ
๓. มีการสรุปเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารได้รับทราบ ไตรมาสละครั้ง
๔. มีการสรุปเรื่องร้องเรียน มีการสะท้อนข้อมูลให้ผู้รับบริการรับทราบทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ผ่านโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง

The image shows two screenshots of the RM Selaphum Hospital Risk Management System. The top screenshot is the login page, and the bottom screenshot is the risk list page.

Top Screenshot: Login Page

URL: 192.168.10.250/riskhospital/login.php

Page Title: RM Selaphum Hospital

Page Content: Sign in to start your session. Username, Password, Administrator checkbox, Sign In button.

Bottom Screenshot: Risk List Page

URL: 192.168.10.250/riskhospital/frontend/risk_list_send.php

Page Title: RM Selaphum Hospital

Page Content: รายงานความเสี่ยงของ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ภาควิชาศัลยกรรมและเวชศาสตร์การแพทย์ ที่ส่งไปหน่วยงานอื่น มีงบประมาณ 2563. Filter buttons: + เพิ่มอุบัติการณ์ความเสี่ยง, วันเริ่มต้น, วันสิ้นสุด, ค้นหา. Date range: ระหว่างวันที่ 1 ต.ค 2562 ถึง 30 ก.ย 2563. Search bar: Show 10 entries, Search: []. Table with 10 columns: #, ผู้รับผิดชอบ, กก. คลินิก, กก. ทัวไป, เกิดเหตุ, รายงานเหตุ, ผู้รับผิดชอบ, กก. คลินิก, กก. ทัวไป, ตรวจสอบ. Table data: 930, กลุ่มงานการแพทย์, กก. คลินิก, กก. ทัวไป, 29 ม.ค 2563, 30 ม.ค 2563, กก. คลินิก, กก. ทัวไป, 29 ม.ค 2563, 30 ม.ค 2563, 929, กลุ่มงานเวชศัลยกรรม, กก. คลินิก, กก. ทัวไป, 29 ม.ค 2563, 29 ม.ค 2563, กก. คลินิก, กก. ทัวไป, 29 ม.ค 2563, 29 ม.ค 2563. Footer: Copyright © สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ 2018 โรงพยาบาลเสลภูมิ. โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง.

การรายงานและทบทวนเหตุการณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แก้ไข รายงานปฏิบัติการลดความเสี่ยง เลขที่ #929 วันที่รายงาน 29 ม.ค 2563 เวลา 13:07:08

รูปแบบข้อมูลของรายงาน

HN:

အား : *

วันที่เกิดเหตุ: *

ពេលវេលា: ១៥ ទិន្នន័យ

หน่วยงานที่แจ้งเหตุ : *

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : *

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

รูปแบบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ข้อห้ามข้อปฏิบัติการณ์ความเสี่ยง :

แจ้งปัญหาจากการรับบริการ

● ความรุนแรงทางคลินิก ● ความรุนแรงทั่วไป ● มีทั้งความรุนแรงทางคลินิกและความรุนแรงทั่วไป

อยากรู้จักจุรจัง ร.ฟ.อื่นเป็นเหมือน ร.ฟ.เสลมณี บ้านผม
ใหม่ พอไป ร.ฟ.ตามหนอนัดและต้องได้สิ่งเดียวกัน ทาง
ร.ฟ.ก็ให้เลือด เป็นแบบน้ทศกรัง ตั้งใจให้ญาติมา
ลงชื่อบริจาคเลือดก่อนกรุปใหม่ก็ได้ ถึงจะให้เลือด
นานอทั้งวันก็ให้เลือด เป็นแบบน้ทศกรัง วันนั้นก็
เขานก้นนอนตั้งแต่เช้า 2 ชั่วโมงลงชื่อบริจาค ถึงได้
เลือดจะได้ไป **โรงราชบาเสลมณี**

#คือผมจะต้องไปฝากไว้ที่นั่นก่อนใช่ใหมบอกไม่
ได้บริจาคคือฝากใช่ใหม
#คือกลับบ้านผมจะต้องไปฝากเลือดไว้ก่อนใช่
ใหมครับ
#ถ้าพอมผมต้องการเลือดถึงจะให้ได้เลย
#กรุ๊ปบี

แนะนำขุ รพ.ร้อยเอ็ดคือกั้นคอนกรีตอาเห็นต้องรับ
เลือด กะบอกว่าจะมีคนบริจาคก่อน กรูปีได้กะได้
ค่อยมีมีเลือดให้

1 ซม. ถูกใจ ชอบกลับ เห็นแล้ว

มันกะห่วยแตก โทต จิตต์คัก

1 ชม. ดูใจ คอบกลับ เพื่อบริการ

ว่าจัดปิดพร้อมหน้า

1 ซม. ดูใจ กลับกลับ เห็นแล้ว

ต่อไปขอพิจารณารายการต่อไป
รายการฝากเงินไว้หนี้ นอกงบได้รายการ
หนี้ฝากไว้ หำหนี้

1 ชม. ดูใจ คอบกลับ เพื่อบริ

ทะชัย บุญ

เฮาจะงมู
เพื่อน 3 เดือนไปครึ่งจะเป็นแบบนี้ทุกครั้ง
มาแต่โดนแล้ว กะงมูขาดแคลนกะคือ
ขอประกาศขอมริจาค คนเผื่องการสิให้ก
หลาย เฮาจะถึงเวลาจะไปตลอด 🙄

1 ชม. กูกใจ อดบกับบ เพิ่มเติม

แม่แบบสหาย อาจจะถูกคิดจากการที่
รพ.ขาดการสื่อสารและชี้แจงประชา
สัมพันธ์ ให้เราบริบทเพื่อทำความเข้าใจ
อาจเป็นไปได้ แบบนี้เราสามารถเสนอแนะให้
กลองรับความคิดเห็นหรือเสนอต่อผู้บริหาร
ของรพ.นั้นได้ เช่น ชีวพร.ทางอุบลฯใช้วี
เดียวกันกับกรณีเลือดขาดแคลนบางกลุ่ม

55 นาที ถูกใจ ตอบกลับ เพิ่มเดิม

กรุ๊ป บี เลย์
เพื่อนหลายมาถามว่า ปีที่ 3 แล้วครั้ง
จะต้อถอนหรือเปลี่ยมีเพื่อนให้หาคนมา
ลื้อซื้อบปจากกองบปมาใส่ได้ ไข่ ซักบป
ให้เลือดต้อถอนเองบปบปจนกว่าสิมี
ภูฏาดีมาลงชื่อ เจอแบบนี้ใครควรเลย
เพื่อน เขาคืออยากถามว่า สิไปบปราคาเอา
สิหรือสิไปบป เวลาพามาต้อการให้
เลือด กบต้อจัดหาคนมาลงชื่อไว้ก่อนค่อ
บปสิให้เลือดได้

การรายงานข้อมูลต่อผู้บริหาร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ที่ รอ ๐๐๓๒.๓๐๒/ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ ขอ รายงานสรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ข้อมูลตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล้องข้อความ FB โรงพยาบาล เสลภูมิ และโทรศัพท์ จำนวน ๕๑ ฉบับ โดยไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนประเด็นการร้องเรียน พฤติกรรมการบริการ สามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้ รายละเอียดดังเอกสารที่เรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(๒๓ ธ.)

(นางอารยา ธรรมิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

(ข้อมูลตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล้องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๓๖ ฉบับ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	จำนวน
ร้องเรียน	๑.พฤติกรรมการแพทย์	๒
	๒.ระบบการบริการ	๓
	๓.บุคลากรเมื่อ	๓
รวม		๘
บัตรสนทนัย	๑.ระบบคิว	๒
	๒.เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๓
	๓.พฤติกรรมการ	๓
	๔.การขอสินค้า	๓
	๕.ระบบการล่าช้า รอานาน	๓
รวม		๑๔
สอบถาม	๑.สมัครงาน	๔
	๒.สิทธิการรักษา	๔
	๓.การให้บริการ ของ รพ.	๔
	๔.ฝากครรภ์	๔
	๕.ฉีดวัคซีน	๔
	๖.ทันตกรรม	๗
	๗.คลอด	๒
	๘.วางแผนครอบครัว	๒
	๙.ฉีดยา	๓
	๑๐.คลินิกฟ้าใส	๓
	๑๑.โรคซึมเศร้า	๓
	๑๒.ตรวจเลือด	๓
รวม		๔๐

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

การชี้แจงข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเสลภูมิ



โรงพยาบาลเสลภูมิ "เป็นเลิศด้านบริการ" www.selaphumhospital.go.th/index.php?mode=content_detail&ctid=532

เป็นเลิศด้านบริการ ผลงานดี มีนวัตกรรม
นำใช้เทคโนโลยี เจ้าหน้าที่มีความสุข ภายในปี 2565

โรงพยาบาลเสลภูมิ

จังหวัดร้อยเอ็ด

อาคารตึกใหม่ทันสมัย
เบอร์โทรศัพท์
043-551-322
043-551-323
043-551-324
043-551-325
Fax : 043-551-326

หน้าแรก กิจกรรมเด่น การให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ คำสั่ง จัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาล

เมนูหลัก

- ประวัติความเป็นมา
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
- กิจกรรมเด่น
- ประชาสัมพันธ์
- การให้บริการ
- จัดซื้อ จัดจ้าง
- ระเบียบ คำสั่ง
- รายงานการประเมินประจำปี
- การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

กิจกรรมเด่น

ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ

เอกสารแนบ

เข้าสู่ระบบ

นายบุญมี โพธิ์สนาม
ผู้อำนวยการ รพ.เสลภูมิ

กำลังดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล...

12:56 18/03/2562



ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ

จากเหตุการณ์เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เวลาประมาณ ๑๔.๓๐ น. มีอุบัติเหตุรถยนต์กระบะชนรถจักรยานยนต์ มีผู้เสียชีวิตในที่เกิดเหตุ ๑ ราย และผู้บาดเจ็บสาหัสอีก ๑ ราย ซึ่งผู้เสียชีวิตนั้นแพทย์มีความเห็นให้ส่งชันสูตรพลิกศพเพื่อหาสาเหตุการเสียชีวิต แต่เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนของญาติผู้เสียชีวิตและหน่วยกู้ภัย จึงได้นำศพออกไปจากโรงพยาบาลก่อนมีการชันสูตรพลิกศพ จากนั้นเมื่อเวลาประมาณ ๒๓.๕๑ น. มีผู้แสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊ก กล่าวพาดพิงถึงการทำงานและการชันสูตรพลิกศพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในลักษณะการติชมการทำงาน โดยใช้ข้อความไม่สุภาพ ทำให้ผู้ยื่นข้อกล่าวหาคลาดเคลื่อนได้ โรงพยาบาลเสลภูมิจึงขอชี้แจงดังนี้

กรณีการตายโดยอุบัติเหตุ เป็นการตายโดยผิดธรรมชาติ ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาชญา กำหนดให้มีการชันสูตรพลิกศพ แม้ทราบว่าผู้ตายเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ แต่จะต้องชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้ทราบสาเหตุการเสียชีวิตด้วยสาเหตุใด ซึ่งจะก่อระบุให้ชัดเจน หากสงสัยแพทย์จะส่งผ่าชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้ทราบแน่ชัดก็ได้ จากข้อเท็จจริงเมื่อศพผู้เสียชีวิตได้มาถึงโรงพยาบาลเสลภูมิ แพทย์มีความเห็นให้มีการชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ โดยไม่มีเจตนาที่จะประวิงเวลาหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ญาติของผู้เสียชีวิตแต่อย่างใด แต่จากการสื่อสารอาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนจึงเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว โรงพยาบาลเสลภูมิในฐานะผู้ให้บริการยินดียอมรับข้อเสนอแนะและคำติชมของประชาชนและผู้มารับบริการ ทั้งนี้การแสดงความคิดเห็น ควรอยู่บนพื้นฐานของการใช้ข้อความที่เหมาะสม สุภาพและเป็นธรรม ไม่เป็นการกล่าวล่วงสิทธิเสรีภาพและละเมิดต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการหรือติชมการให้บริการ โรงพยาบาลเสลภูมิจึงได้กำหนดแนวทางการนำเสนอข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ห้ามถ่ายภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวของผู้ป่วยหรือเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติงาน เพราะหากทั้งกล่าวถือว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใดจะนำไปเปิดเผยหรือเผยแพร่ให้บุคคลอื่นเสียหายไม่ได้ การถ่ายภาพหรือการนำไปเผยแพร่ ต้องได้รับอนุญาตจากโรงพยาบาลเสลภูมิก่อน

๒. การแสดงความคิดเห็น คำพยาน ติชมการปฏิบัติงานในสื่อต่างๆ ต้องเป็นการติชมด้วยความสุภาพ เป็นธรรมและเป็นไปตามครรลองครองธรรม หากมีการละเมิดสิทธิของผู้อื่น ถือว่าเป็นการกระทำความผิดต่อกฎหมาย โรงพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้เสียหายสามารถใช้สิทธิปกป้องตามกฎหมายได้

๓. ขั้นตอนการรักษาพยาบาล ญาติมีสิทธิสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ ส่วนข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลการรักษา เป็นข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล จะนำออกเผยแพร่ไม่ได้ ซึ่งต้องได้รับคำยินยอมหรือมอบอำนาจจากเจ้าของข้อมูล

๔. การรักษาพยาบาล ผู้ป่วยมีสิทธิและข้อพึงปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย หากไม่ยินยอมหรือไม่ให้รักษาพยาบาล ผู้ป่วยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่โรงพยาบาลเสลภูมิกำหนดไว้

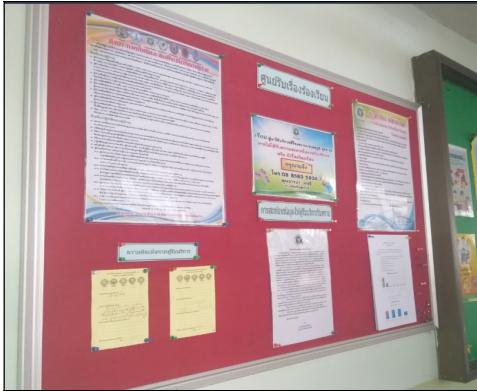
จึงชี้แจงให้ทราบโดยทั่วกัน

๒.๕.

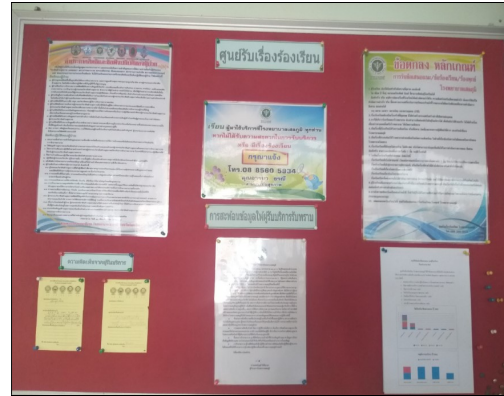
(นายแพทย์บุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

การสะท้อนข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

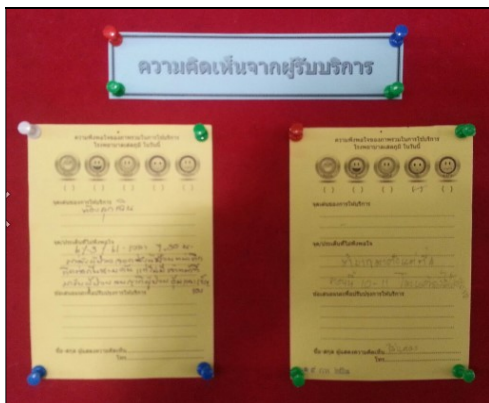
บอร์ดประชาสัมพันธ์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



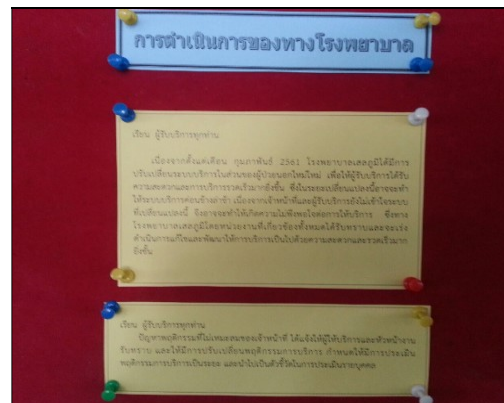
สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ความคิดเห็นของผู้รับบริการ



การดำเนินการของทางโรงพยาบาล



การชี้แจงการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ของโรงพยาบาลเสลภูมิ

ระบบบริการ

เรียน ผู้รับบริการทุกท่าน

เนื่องจาก โรงพยาบาลเสลภูมิได้มีการปรับเปลี่ยนระบบบริการในส่วนของผู้ป่วยนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ระบบการเรียกคิวแทนการเรียกชื่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและการบริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งในระยะเปลี่ยนแปลงนี้อาจจะทำให้ระบบบริการล่าช้าเล็กน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการยังไม่เข้าใจระบบที่เปลี่ยนแปลงนี้ จึงอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการซึ่งทางโรงพยาบาลเสลภูมิโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับทราบและจะเร่งดำเนินการแก้ไขและพัฒนาให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

พฤติกรรมบริการ

เรียน ผู้รับบริการทุกท่าน

ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ทางโรงพยาบาลเสลภูมิได้แจ้งให้ผู้ให้บริการและหัวหน้างานรับทราบ และกำหนดแนวทางให้ผู้ให้บริการมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ และให้มีการประเมินพฤติกรรมบริการเป็นระยะ และนำไปเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลงานรายบุคคลประจำปี และมีโครงการพัฒนาองค์กรสร้างสุขด้วยสติเพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม

การอนุมัติเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์

แบบฟอร์มการขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเสลภูมิ	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ วัน/เดือน/ปี : ๕ มิถ ๕๕๖๒ หัวข้อ : ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ประกาศโรงพยาบาลเสลภูมิ เรื่อง ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางอรยา ธารณี) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายบุญมี โพธิ์สนาม) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายพงษ์ชัย ประจักษ์ศรี) หัวหน้าสำนักงานสาธารณสุข	

แบบฟอร์มการขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเสลภูมิ	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ วัน/เดือน/ปี : ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : การจัดการเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คำสั่งผู้รับผิดชอบ ๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ๓. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ๔. การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางอรยา ธารณี) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายบุญมี โพธิ์สนาม) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายพงษ์ชัย ประจักษ์ศรี) หัวหน้าสำนักงานสาธารณสุข ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓	