



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สภ ๐๐๓๓.๓๐๑/๙๙๕ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

ตามที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจตามกฎหมายในด้านสุขภาพของกระทรงสาธารณสุข นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ขอเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

บนเว็บไซต์หน่วยงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี [www.weingsrahosp.com](http://www.weingsrahosp.com) เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๙ (๔) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของทางราชการไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ (ตามรายละเอียดที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาต

ลงชื่อ

(นางสาวเทียมแข สุขสกาวผ่อง)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ

(นายปรีชา สุมาลัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

คุ่มีอ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ

ปี พ.ศ.๒๕๖๗

**คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ**

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อการดำเนินงานแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ

๑.๒ เพื่อการดำเนินงานแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการในชุมชนอำเภอเวียงสาระ ที่ได้รับผลกระทบจากการบริการด้านสุขภาพ

๑.๓ เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติและปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตามแนวทางเดียวกันทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและกระทรวงสาธารณสุข

### ๒. ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ การประสานงานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

### ๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถามหรือร้องขอ

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระผ่านทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชี้แจง / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชี้แจง / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

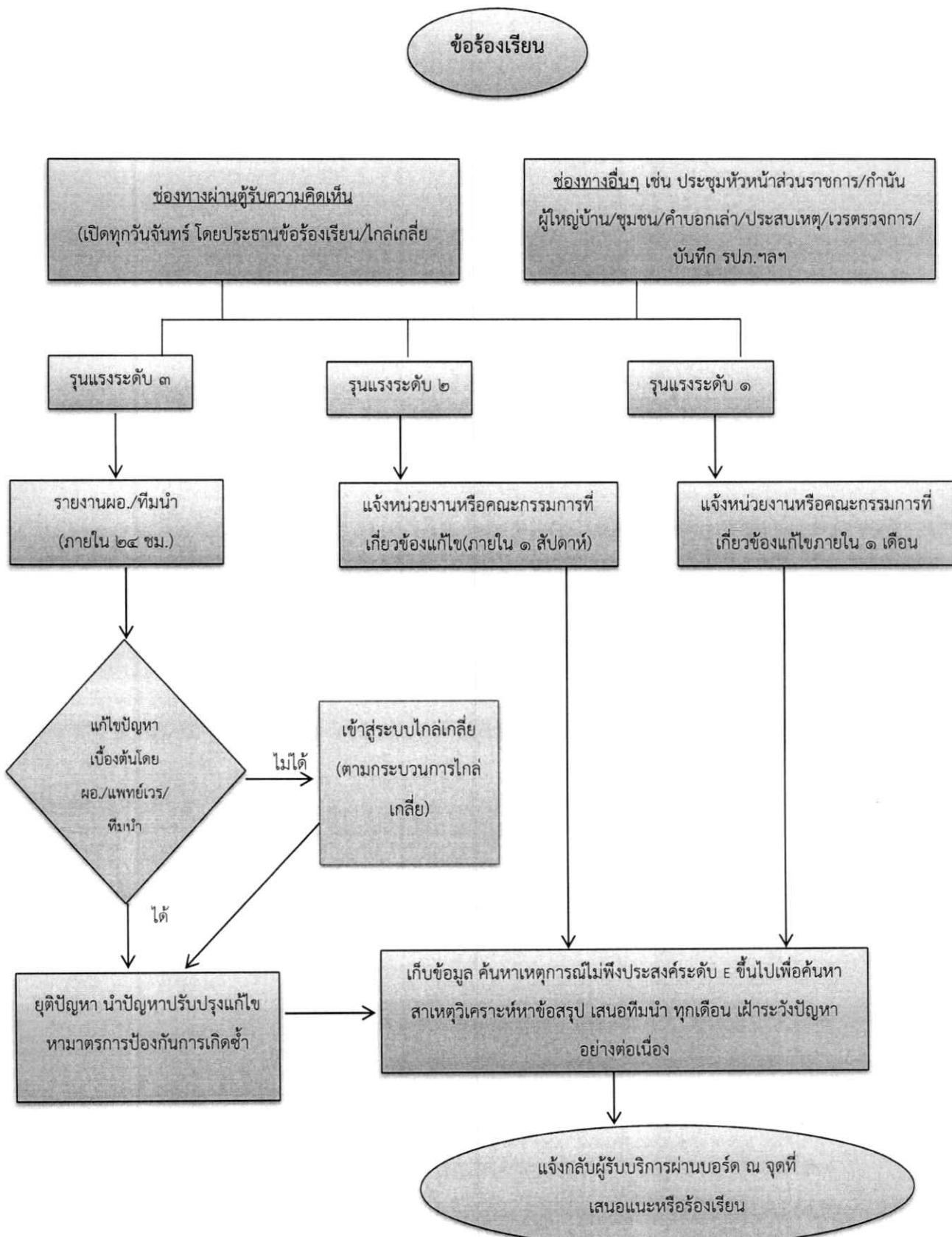
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ เช่น สสจ.สุราษฎร์ธานี , สสอ.สีียงสาร, รพ.สต.ในเครือข่าย เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคนทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
ระดับข้อร้องเรียน	= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

**แนวทางการเฝ้าระวังและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ**



## เหตุการณ์เฝ้าระวังสำคัญของ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

(Hospital Sentinel Event)

รายงานผู้อำนวยการทันที (๐๘ ๑๖๙๑ ๖๑๑๕)	 <a href="http://wcph.thai-nrls.org">http://wcph.thai-nrls.org</a> รายงานหลังแก้ไขเหตุการณ์ใน ๒๔ ชม.
<ul style="list-style-type: none"><li>¥ การทะเลาะวิวาท หรือเสียงต่อการฟ้องร้องทุกกรณีกับผู้รับบริการหรือญาติ</li><li>¥ อุบัติเหตุหมู่ มีการเสียชีวิตตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปในพื้นที่ หรือมีผู้ได้บาดเจ็บรวมมากกว่า ๕ คน</li><li>¥ กรณีโรคอุบัติใหม่ หรือโรคระบาดที่พบน้อย เช่น โรคไข้กาฬหลังแอ่น เป็นต้น</li><li>¥ กรณีเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดการฟ้องร้อง/เผยแพร่ต่อสื่อมวลชน</li><li>¥ เกิดอัคคีภัย อาคารถล่ม ไฟฟ้าลัดวงจร ก่อเกิดความเสียหายต่อบุคคลและทรัพย์สินอย่างรุนแรง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>¥ ผู้ป่วยเสียชีวิตในโรงพยาบาล (ไม่นับรวมเสียชีวิต ก่อนถึงโรงพยาบาลและผู้ป่วยใน Palliative Care)</li><li>¥ กรณีเจ้าหน้าที่ทะเลาะวิวาทกันเอง</li><li>¥ ผู้ป่วยได้รับการ CPR ใน Ward</li><li>¥ กรณีให้เลือดผิดกรุ๊ป ผิดคน</li></ul>

\*\* กรณีติดต่อไม่ได้ ให้รายงานนางสาวเทียมแข สุขสกาวผ่อง : ๐๘ ๑๕๓๕ ๓๒๗๐

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการมีคำสั่งมอบหมายงาน

๑.๑ กำหนดให้มีศูนย์รับข้อร้องเรียน คือ งานคุณภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ห้องเจรจาใกล้เกลี้ยอยู่ที่ตึกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล.

๑.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเป็นคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเจรจาใกล้เกลี้ยอยู่ในชุดคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และกำหนดบทบาทสำคัญ

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ กรรมการรับข้อเสนอแนะร้องเรียนรับรายงาน

และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน และการ ตอบสนอง	หมายเหตุ
โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ ไลน์/เฟสบุ๊คต่างๆ	ทุกครั้งที่พบมีข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน/ตอบสนอง ภายใน ๑-๓๐	-
ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/ ศูนย์รับข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน	เปิดตู้ทุกวันจันทร์	ภายใน ๓๐ วัน หรือตาม ความเร่งด่วน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากที่ งานสารบรรณของ หน่วยงานลงทะเบียน หนังสือ/จดหมาย)	-
จากคำบอกเล่าทาง วัวจาง จนท.อสม. ในพื้นที่	ทุกครั้งที่มี จนท.อสม.แจ้ง ข่าวการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-

(๓) การรับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเลขารกรรมการรับเรื่องราวร้อง  
ทุกชีวิตรับตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน บันทึกข้อร้องเรียนลงบนฟอร์มบันทึกความเสี่ยง/บันทึก  
ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระปูชนีย์ราชเวียงสระ IR (Incident Report) ใน RM Report ของระบบ  
Hos.Xp

#### (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ กรรมการรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามระดับความรุนแรงดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล  
กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชี้แจง/  
สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน แต่  
สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่  
สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการulatory/หน่วยงาน

➤ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล

(๕) การส่งแบบบันทึกรายงาน แจ้งให้ผู้อำนวยการรับทราบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาตามระดับความเร่งด่วน

(๖) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔ เจ้าหน้าที่ ๆ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิด, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ

๖.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อเรียงเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขอบเขตการทำงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหมายความเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรศัพท์ อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(๗) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒  
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แฉขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ หั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑-๒ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้

ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งจากโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลาสถานที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน อาจใช้คุณพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่าง แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อม ส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๙) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสรະ

๙.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเบิดของประการค่าการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาไว้จ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ของศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาสั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อเท็จจริงของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๙) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสรະ

๙.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อกลับคืนหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ในแต่ละเดือน

(๑๐) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชชนนีพันธุ์ ทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชชนนีพันธุ์

๑๐.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุประยงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชชนนีพันธุ์ (แบบฟอร์ม RM) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันพุธก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชชนนีพันธุ์ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๑๐.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชชนนีพันธุ์ (แบบฟอร์ม RM) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมายังเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการบริหารทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

๔. แบบฟอร์มที่ใช้ ในการส่งออกจากระบบการงานความเสี่ยงในโปรแกรม HosXp

๕. เอกสารอ้างอิง

๑. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความผูกพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย

๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

หมายเหตุ:

๑) กรณีบัตรสนเท็จ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งคณะกรรมการ RM ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเอียดละเอียดไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

๒) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง ๓ ช่องทาง คือ

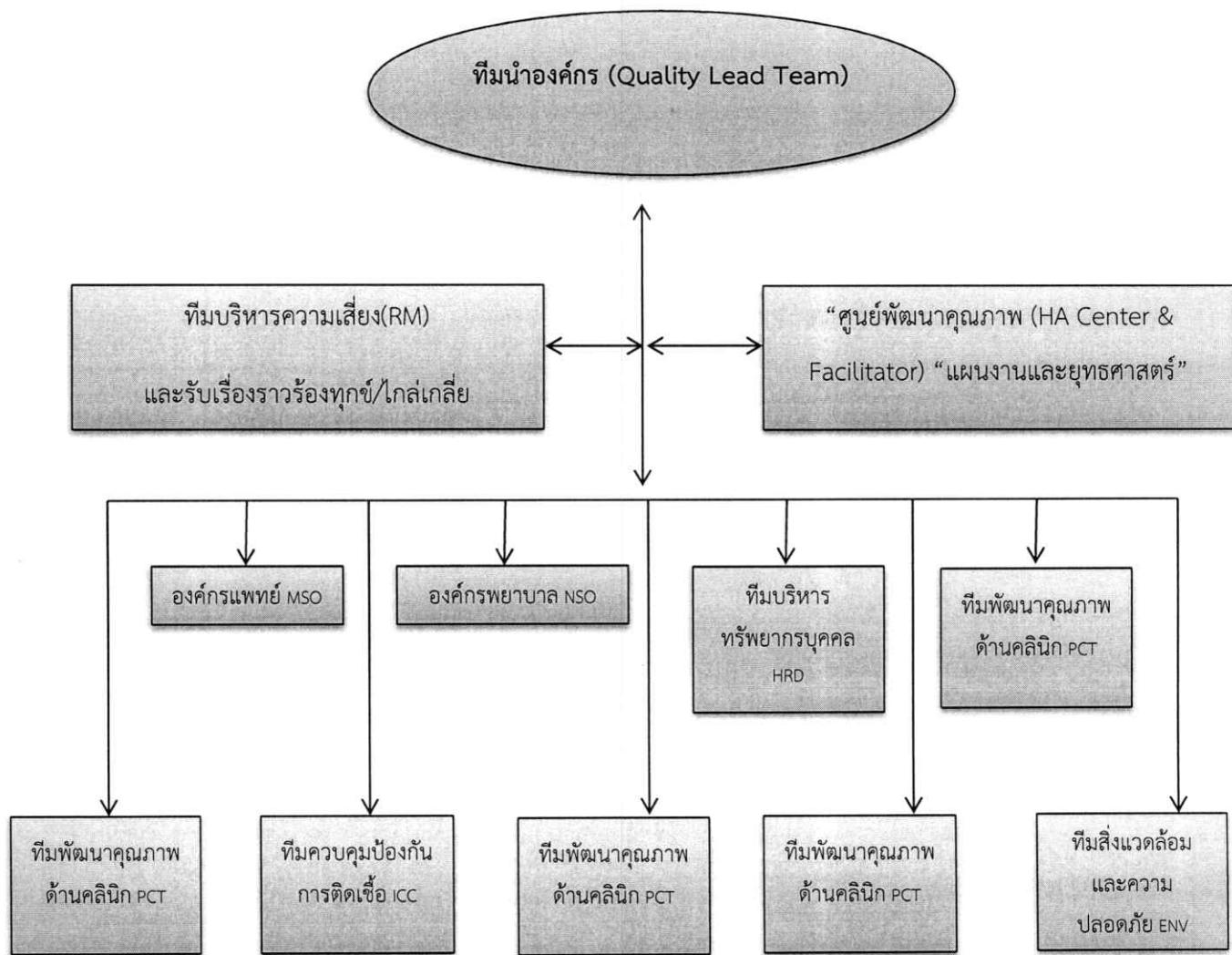
๓.๑ โทรศัพท์

๓.๒ อีเมล์ / FB / Line

๓.๓ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน กล่องรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล

๔) กรณีคุณภาพในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

## ผังโครงสร้างองค์กรทีมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสาระ

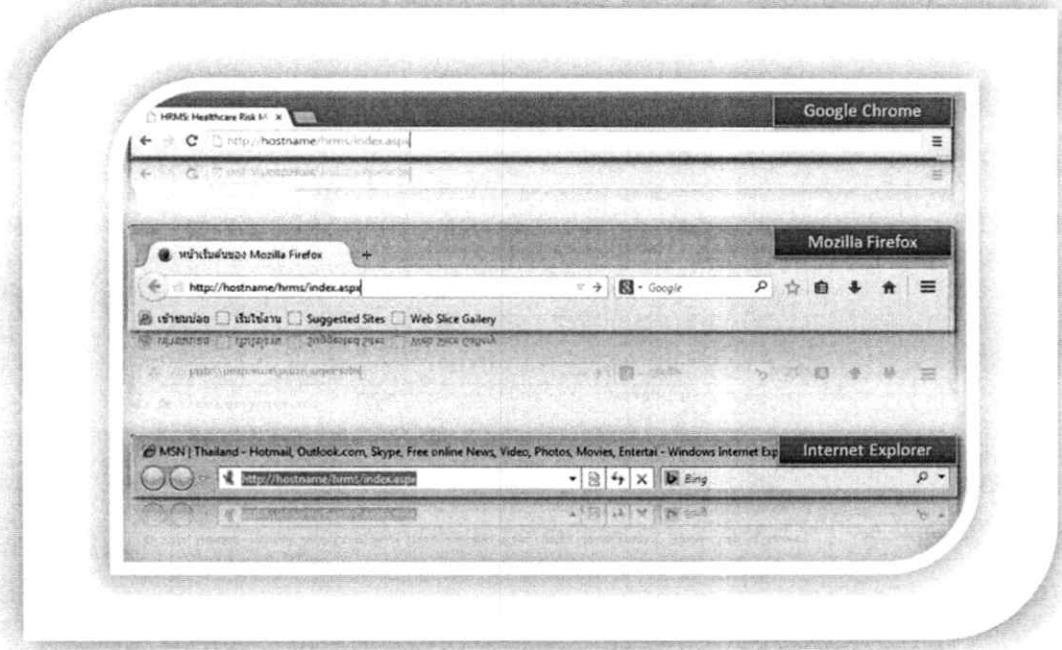


## คู่มือการใช้งานระบบ HRMS: Healthcare Risk Management System

### ๑. คู่มือการใช้งาน (Admin รพ./สถานพยาบาล) HRMS: Healthcare Risk Management System ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานพยาบาล



๒. การเข้าใช้งาน การเข้าใช้งานระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานพยาบาลสามารถเข้าใช้งานโดย พิมพ์ URL ที่ช่อง Address <http://hostname/hrms/index.aspx> (URL อาจเปลี่ยนไปตาม Server ที่ติดตั้ง กรุณาสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบ เพื่อขอ URL ในการเข้าใช้งานเนื่องจากสถานพยาบาล แต่ละแห่งอาจมีการติดตั้งระบบแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ขององค์กร)หลังจากนั้นกดปุ่ม Enter จะปรากฏหน้าจอเว็บไซต์ ดังรูปที่ ๒



รูปที่ ๑ การเข้าใช้งานระบบผ่าน Browser ชนิดต่าง ๆ

แบบบันทึกการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้งเรื่อง..... ความสัมพันธ์การผู้ให้บริการ.....

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลรับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

สิทธิ..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ..... จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน..... จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

สถานเรื่อง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

วันที่ยุติ..... จำนวนที่แก้ไขปัญหา..... วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับหน่วยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

วัน/เดือน/ปี ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ

๑. บันทึกข้อความ ที่ สภ ๐๐๓๓.๓๐๑/๙๙๕ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : <http://www.weingsrahosp.com>

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุภาพร อั่นโน้น

(นางสาวสุภาพร อั่นโน้น)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

เทียมแซ สุขสกาวผ่อง

(นางสาวเทียมแซ สุขสกาวผ่อง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นลพรณ สุขใจ

(นางสาวนลพรณ สุขใจ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๖