

ตัวชี้วัดที่ 7 : การจัดการเรื่องร้องเรียน

EP 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มีการดำเนินการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	มีคำสั่งผู้รับผิดชอบ
2.	กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียดคือหลักฐานแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน มีกลไกการกำกับติดตาม
3.	หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/ APPLICATION หรือช่องทางอื่น
4.	คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ปรากฏหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ
5.	แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย คู่มือ/Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน
6.	หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน (กรณีไม่มีร้องเรียนก็ไม่ต้องแนบมา)
7.	ระบบการตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ
8.	บันทึกข้อความรับทราบกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนทั้ง 2 ประเภท ระบุปัญหา อุปสรรค

เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ

1.	แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย และสื่อสารในช่องทางอื่น เช่น เฟสบุคไลน์ และ Print Screen จากเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
----	---

ไม่มีการดำเนินการ

เนื่องจาก

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	
2.	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีสะเกษ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๕๕๖๗-๓๑๓๖ โทรสาร. ๐-๕๕๖๗-๓๑๓๗
ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๐๖ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง คำสั่งคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์การให้บริการและข้อเสนอแนะและคู่มือปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการมีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

(นายเอนก จินทร์แจ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รักษาการ
ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

- ทราบ ดำเนินการ

(นายสุหนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีสะเกษ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๕๕๖๗-๓๑๓๖ โทรสาร. ๐-๕๕๖๗-๓๑๓๗
ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๐๗ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีสะเกษ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์การให้บริการ
โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน อย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี พร้อมทั้ง
ระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พบว่า ในห้วงเวลาไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ไม่พบ
ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในโรงพยาบาลศรีสะเกษ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสะเกษ จึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก จันท์แจ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รักษาการ
ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีสะเกษ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๕๕๖๗-๓๑๓๖ โทรสาร. ๐-๕๕๖๗-๓๑๓๗
ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๐๘ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลศรีสะเกษ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์การให้บริการ
โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค
และแนวทางการแก้ไขในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป พบว่า ยังพอเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไปด้าน
คุณภาพการให้บริการพฤติกรรมบริการ สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ความเพียงพอ พร้อมใช้ของอุปกรณ์
เครื่องมือ เป็นต้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ทราบ จึงขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์เพื่อนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ
ให้เกิดการใช้บริการในด้านการรักษาพยาบาล และการสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก จินทร์แจ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รักษาการ
ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

สรุปความเสี่ยง 9 แปรแกรมโรงพยาบาลศรีสะเกษ ปี 2563

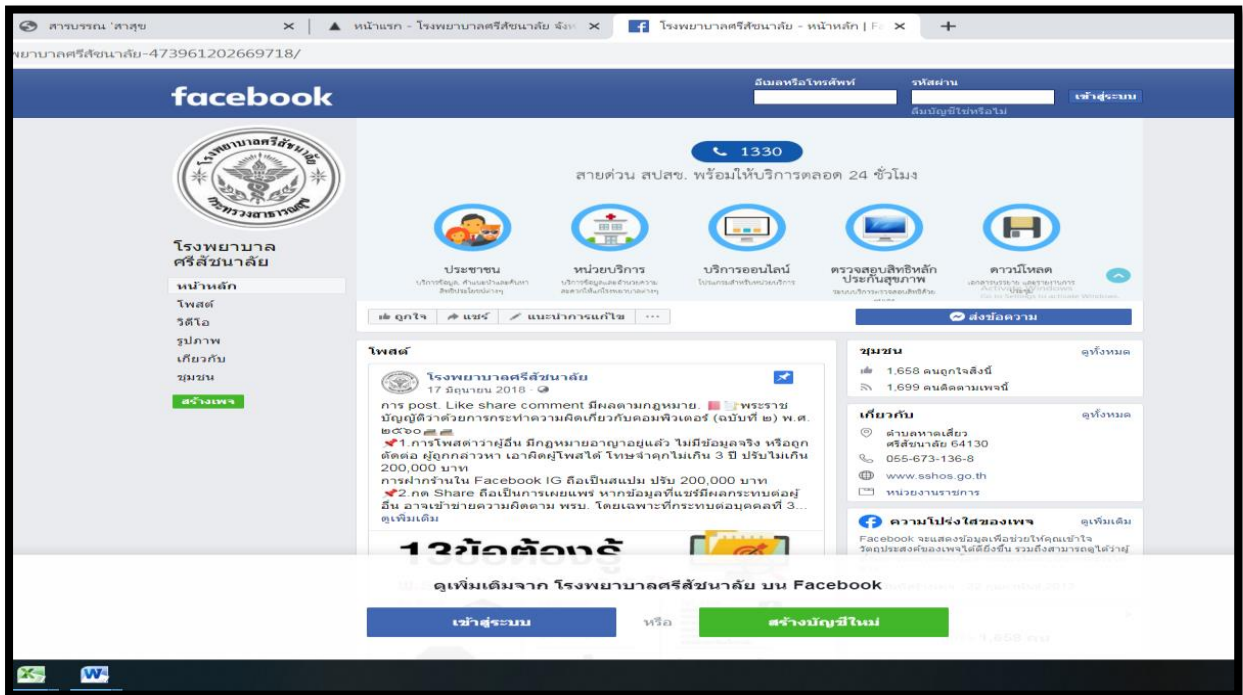
โปรแกรม	ปี 2563 ตุลาคม 2562 – สิงหาคม 2563
1. ระบบบริการทางคลินิก	
1.1.common clinical risk	494
1.2.specific clinical risk	261
2.การแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล	35
3.ระบบยา	643
4.ระบบความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	24
5. อาชีวอนามัยบุคลากร	11
6.การสื่อสาร/การบันทึกข้อมูล	136
7.ระบบเครื่องมือและอุปกรณ์	12
8.ด้านรายได้/ทรัพย์สิน/ทรัพยากร	33
9.ข้อร้องเรียน	1
รวม	1,734
เหตุเกือบพลาด near miss	

การจัดเรื่องร้องเรียน ตุลาคม 2562 – สิงหาคม 2563





ประเภทร้องเรียน	เรื่อง/เหตุการณ์	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการไม่ดี กับผู้ป่วยและญาติ	1	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
เวลาปฏิบัติงาน	รอเจาะเลือด 07.00น.ยังไม่มีจนท.มาเจาะเลือด	2	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
การทำงานไอที	การทำงานไอทีฝ่ายบริหาร	2	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการไม่ดี กับผู้ป่วยและญาติ	2	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มเติม
เวลาปฏิบัติงาน	โทรตามแล้ว 8.30 ไม่มี จนท มาทำงาน	1	

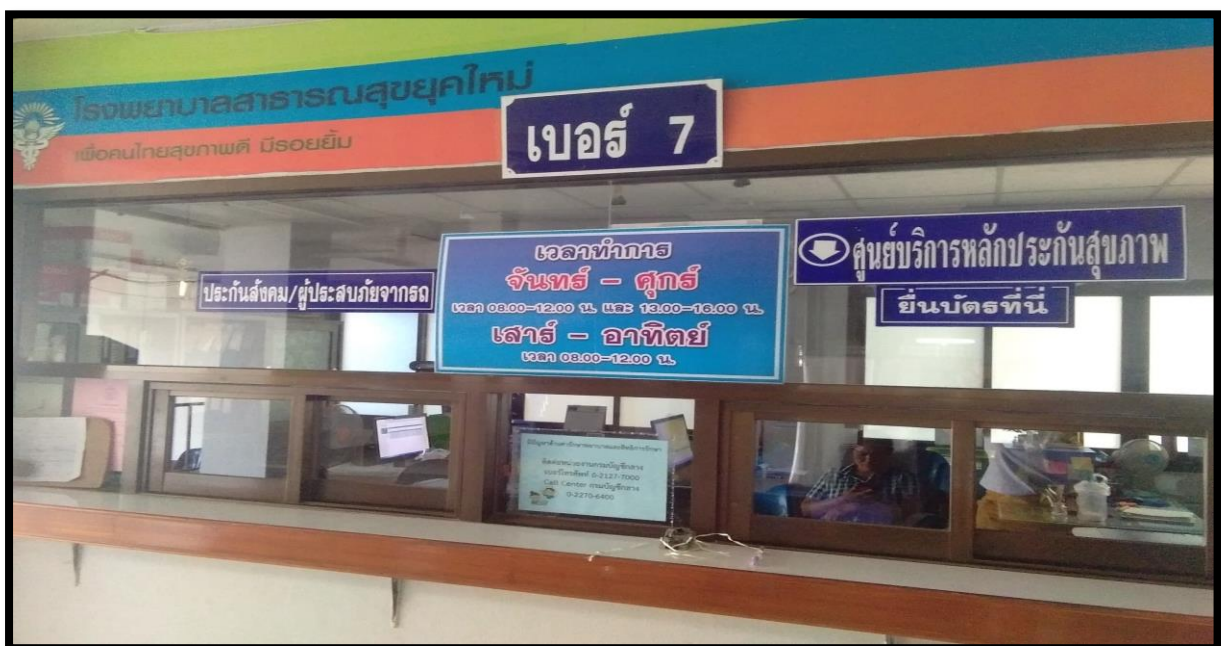
ประเภทร้องเรียน	เรื่อง/เหตุการณ์	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการไม่ดี กับผู้ป่วยและญาติ	1	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว
สิ่งแวดล้อม	ห้องฝากครรภ์ร้อนมาก	3	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการไม่ดี ตะคอก เหน็บแนม กับผู้ป่วยและญาติ	1	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการไม่ดี กับผู้ป่วย	1	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการไม่ดี ใส่อารมณ์ ดุ ว่า	1	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว
พฤติกรรมบริการ	พชร. ไม่รอรับ ผู้ป่วยกลับมาจาก CT	1	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว

Face book โรงพยาบาลศรีสะเกษ



ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

-  ให้คำปรึกษาแนะนำ
-  รับเรื่องร้องเรียน
-  ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
-  รับคำร้อง ม.๔๑





แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2563

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษ

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป..โรงพยาบาลศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี:..31..สิงหาคม..2563

หัวข้อ : การกำหนดมาตรการ..กลไก..หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. คำสั่งคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนทุกขั้วการให้บริการและข้อเสนอแนะโรงพยาบาลศรีสะเกษ
2. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป..คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน /. ความคิดเห็นต่าง..ๆ
4. หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ

Link/ภายนอก:-.....

หมายเหตุ :-.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

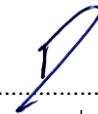


(นายเอนก จันท์แจ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
รักษาการ ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

วันที่...31..เดือน...สิงหาคม..พ.ศ....2563....

ผู้อนุมัติรับรอง

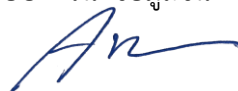


(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

วันที่...31..เดือน..สิงหาคม..พ.ศ....2563.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเอกพงศ์ ทิงาเครือ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่...31..เดือน...สิงหาคม...พ.ศ....2563.....