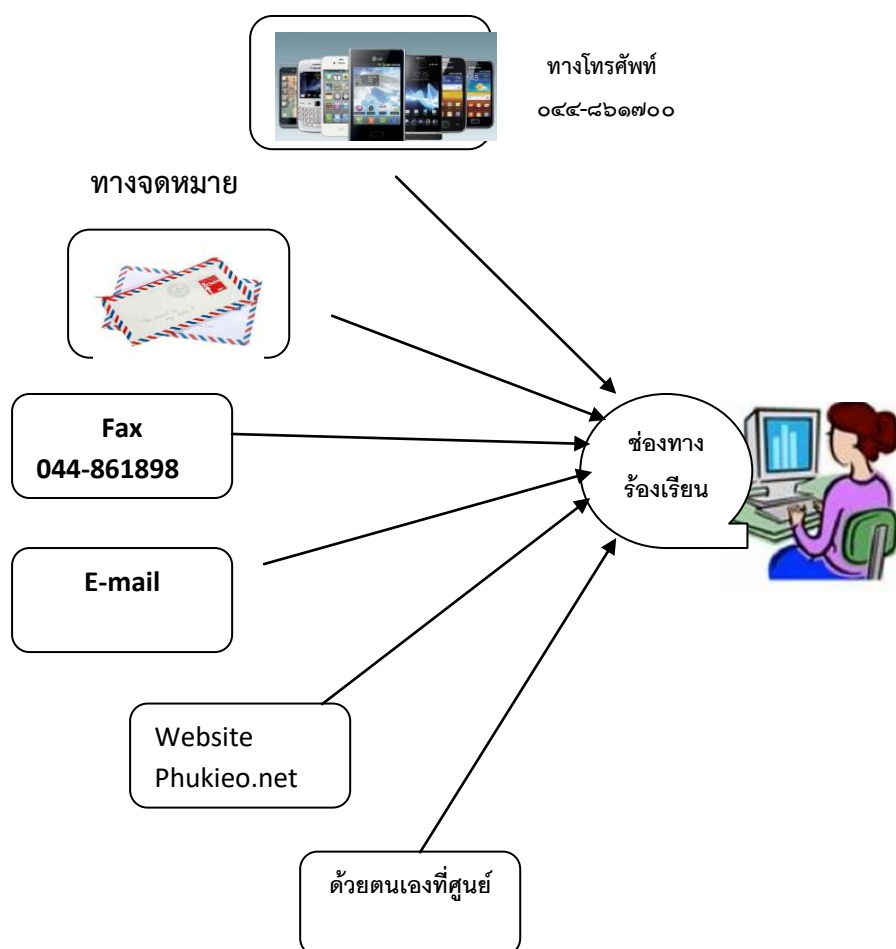




คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาล ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ตุลาคม ๒๕๖๕



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. วัตถุประสงค์	๓
๖. คำจำกัดความ	๓
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
๘. โครงสร้างกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
๑๕. มาตรฐานงาน	๘
๑๖. แบบฟอร์ม	๘

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่

คำสั่งคณะกรรมการ



การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

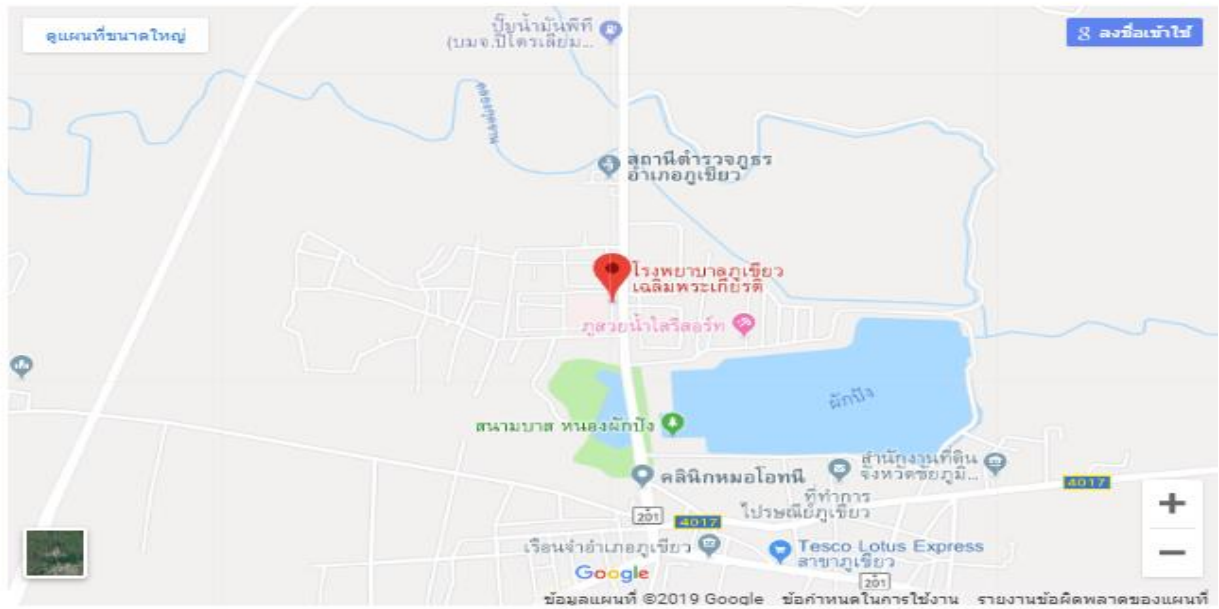
เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน



๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ หน้าหมายเลข ๒๐๑ ชุมแพ - ภูเขียว บ้านเลขที่ ๑๔๙ หมู่ ๑ ตำบลผักปัง อำเภอ ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

แผนที่



๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านสิทธิอันพึงมี พึงได้ ของผู้รับบริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือสิทธิอื่น ๆ ของผู้รับบริการ รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและญาติ รวมถึงประชาชนทั่วไป และรับเรื่องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียว เฉลิมพระเกียรติ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้มารับบริการได้รับการตอบสนองและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงาน

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลนาตัวง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ญาติและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรภาครัฐ ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามข้อมูล

“ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไลน์ อสม หนังสือถึงรพ. โทรศัพท์ จากเวทีประชาคม เวทีประชุมผู้บริหาร

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อ ร้องเรียน/ชมเชย ของหน่วยงาน

คำนิยาม ระดับความเสี่ยง แบ่งระดับทางคลินิก ดังนี้

- A เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
- B เกิดความคลาดเคลื่อน แต่ไม่ถึงผู้ป่วย
- C เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
- D เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ต้องเฝ้าระวังเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วย
- E เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวและต้องบำบัดรักษา
- F เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องนอน โรงพยาบาล หรือนอนโรงพยาบาลนานขึ้น



- G เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
- H เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
- I เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล หรือ อื่น ๆ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านจัดสถานที่ให้เพียงพอ จัดที่จอดรถเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ไม่โปร่งใส ลำเอียง เลือกพวกพ้อง เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

ความรุนแรงข้อร้องเรียน_แบ่งระดับ ออกเป็น ๔ ระดับ

ลำดับ	เหตุการณ์	ความรุนแรง
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นิยาม ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการบริการ หรือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบบริการหรือ ก่อให้เกิดผลเสียต่อทรัพย์สิน หรือเหตุการณ์ ระดับ A หรือ B	สีเขียว ระดับ๑
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก นิยาม ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยกันและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่มีผลกระทบต่อระบบงานหรือการบริการน้อย (ระบบบริการยังดำเนินต่อไปตามปกติ) หรือก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท)หรือเหตุการณ์ ระดับ หรือเหตุการณ์ระดับ C หรือ D	สีเหลือง ระดับ๒
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ นิยาม ความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียง หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้ระบบงานหรือบริการไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามปกติ น้อยกว่า ๕ วัน หรือ ก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทหรือเหตุการณ์ ระดับ E หรือ F	สีส้มระดับ๓
๔	การฟ้องร้อง นิยาม ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เป็นเหตุการณ์ที่ ก่อให้เกิดการฟ้องร้อง หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้ระบบงานหรือบริการไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามปกติ มากกว่า ๕ วัน หรือ ก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อทรัพย์สิน มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทหรือ เหตุการณ์ระดับ G หรือ H หรือ I	สีแดงระดับ๔



๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ร้องเรียนได้ที่ทุกจุดบริการ ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน เปิด วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

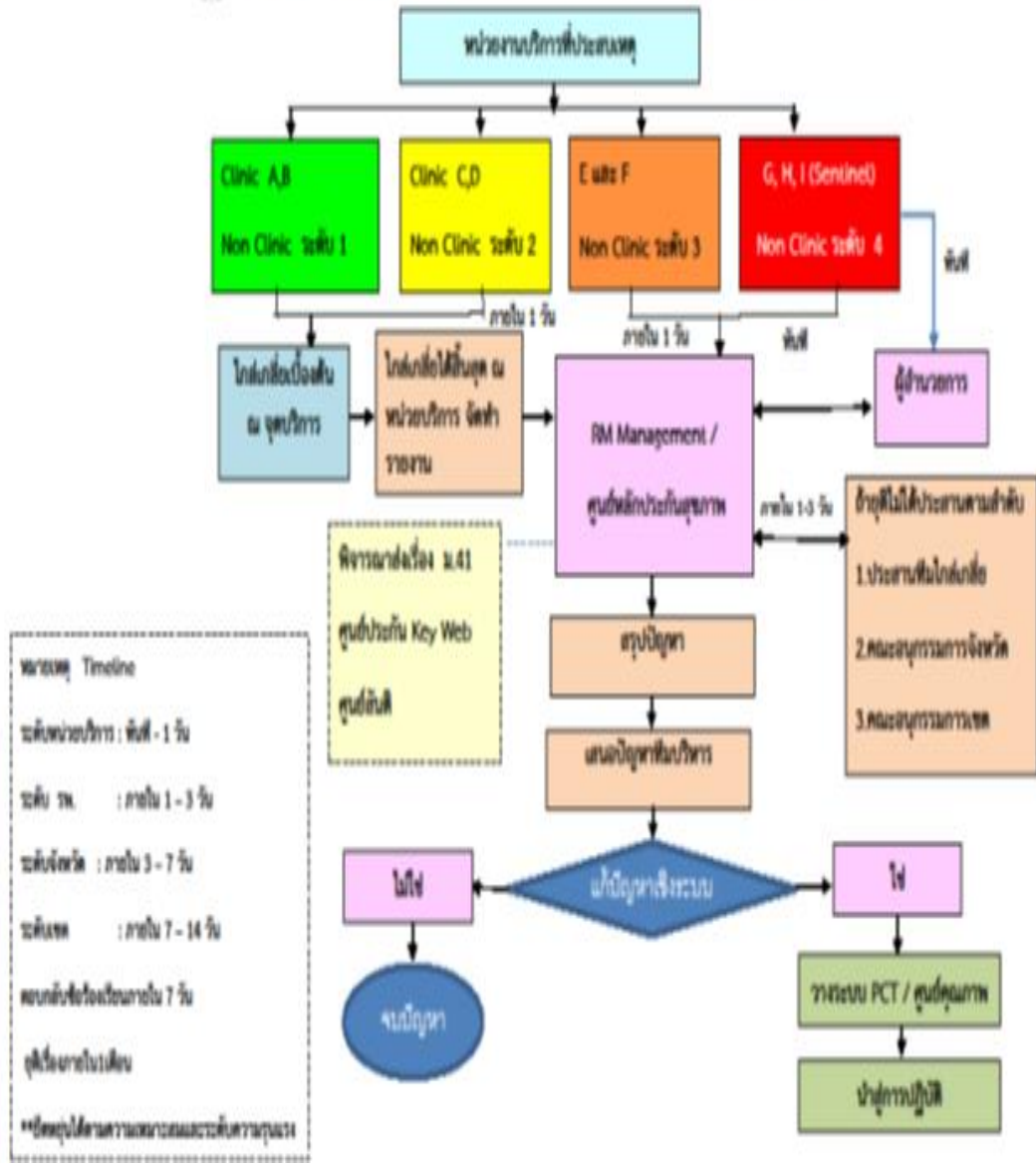
๘. โครงสร้างการบริหารงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ (Flow และแนวทางปฏิบัติ)



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.Phukieo.net/ ไลน์/ Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง อสม./ คณะกรรมการบริหารอำเภอ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้า ซองถึง โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิม พระเกียรติ บ้านเลขที่ ๑๔๖ หมู่ ๑ ตำบล ผักปัง อำเภอ ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หมายเลข ๐๘๑- ๐๖๒๐-๘๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	



๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานใบรับรองแพทย์ ขอข้อมูลผู้ป่วย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน
- ๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้จัดจัดแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้สำหรับบริการตามจุดต่างๆ ทั่วทุกมุมของโรงพยาบาล และกระจายไปยังเครือข่าย รพ.สต. ทุกแห่ง ในชื่อ “แบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่” โดยมีทั้งหมด ๒ หน้า (ในแผ่นเดียวกัน) ดังปรากฏ ในภาคผนวก



ภาคผนวก





แบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ

เรียน ผู้มารับบริการ/ญาติ

ทางโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งและขอขอบคุณที่ท่านมอบความไว้วางใจให้กับคณะแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดูแลสุขภาพของท่าน และเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ ทางโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการลงในเอกสารนี้ ใ้ผู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆ เพื่อทางโรงพยาบาลจะนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้มารับบริการและญาติ

1. วันที่มารับบริการ เวลา
2. มารับบริการที่ (ตึก/ห้อง/คลินิก)
3. ข้อมูลผู้แจ้ง
ชื่อ - สกุล อายุ เบอร์โทรศัพท์
- ที่อยู่
- มีความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ สามี-ภรรยา บุตร ญาติ อื่นๆ.....
4. ข้อมูลผู้มารับบริการ
ชื่อ - สกุล อายุ เบอร์โทรศัพท์
- ที่อยู่

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ หรือสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือข้อชมเชย ให้กำลังใจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ประสงค์ จะให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับ ไม่ประสงค์ จะให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับ

หมายเหตุ กรณีที่ประสงค์ให้ทางโรงพยาบาล แจ้งผลการดำเนินงานกลับ ต้องระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ชัดเจน

ขอขอบคุณ ที่แสดงความคิดเห็น ข้อมูลทั้งหมดของท่าน จะเก็บไว้เป็นความลับ
กกก.บริหารจัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ
ปรับปรุง: 18 พฤศจิกายน 2559



เลขที่.....

ส่วนที่ 2 เฉพาะเจ้าหน้าที่

ผู้เปิดตู้

ผู้จัดเก็บเอกสาร.....

ได้รับเอกสารจากตู้ที่.....หน่วยงาน.....

วันที่เก็บข้อมูลเวลา

วันที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ.....เวลา.....น.

สำเนาแจ้งกลุ่มงาน/งาน

1.....

2.....

ประเภทเรื่องที่ได้รับ

ร้องเรียน ชมเชย เสนอแนะ

สรุปผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

สถานะของเรื่อง

วันที่ยุติ.....

จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วัน

แจ้งผู้รับบริการทราบผลการดำเนินงานวันที่.....

ประเมินความพึงพอใจ

5 = พอใจมากที่สุด

4 = พอใจมาก

3 = พอใจปานกลาง

2 = พอใจน้อย

1 = พอใจน้อยที่สุด

วิสัยทัศน์ โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

เป็นโรงพยาบาลชุมชนแนวชาย ที่มีคุณภาพ

มาตรฐาน ในเขตนครชัยบุรีรินทร์

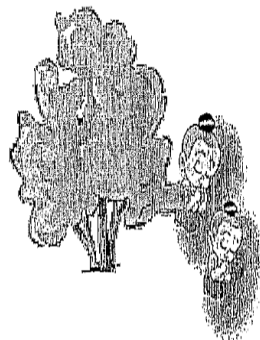
พันธกิจ โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

1. ให้บริการสุขภาพองค์รวมและทุติยภูมิ ระดับสูง
2. สนับสนุนภาคีเครือข่าย ในการจัดการสุขภาพ
3. บริหารจัดการระบบสุขภาพ

คำขวัญโรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

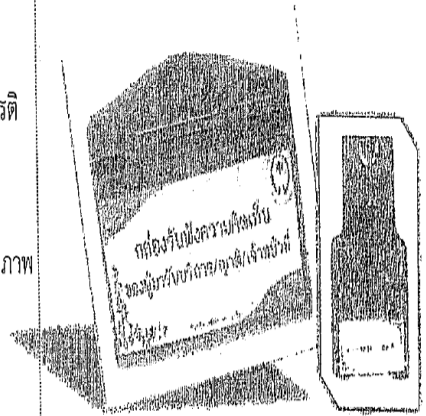
ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการอบอุ่น

ใส่ใจคุณภาพ มาตรฐานเป็นหนึ่ง



แบบแสดงความคิดเห็น

ของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่



เปิดตู้รับฟังความคิดเห็นทุกวันพุธของสัปดาห์

โดย ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง

โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

หมายเหตุ

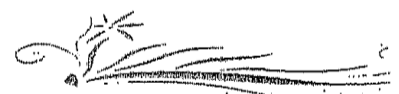
หรือสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้ที่

ศูนย์หลักประกันสุขภาพ

ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก (ห้องเบอร์ 15)

เบอร์โทรศัพท์ 0 4486 1700-4 ต่อ 109,119

Id Line :radaja



โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ อ.อุเชียว จ.ชัยภูมิ