



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวิภาวดี ๐ ๗๗๒๙ ๒๑๔๔ ต่อ ๑๐๑, ๑๐๒

ที่สฎ ๐๐๓๒.๓๐๑ / -

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติคำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวิภาวดี พร้อมคู่มือปฏิบัติงานการ

ร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ขั้นตอนการ

ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีมาตรการป้องกันการทุจริตและแก้ไขการกระทำผิดวินัยของหน่วยงานในสังกัด

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นไปตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการทุจริตฯ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวิภาวดี จึงใคร่ขออนุมัตินำเอกสารเผยแพร่ประกาศเจตนารมณ์ดังกล่าว ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นางสาวอรอนงค์ อังกรรัตน์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ

อนุมัติ/ลงนาม



(นายศรารุท เรืองสนาม)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยา

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี



คำสั่งโรงพยาบาลวิภาวดี

ที่ ๗๗/ ๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ของโรงพยาบาลวิภาวดี

สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ ด้วยเห็นถึงความสำคัญของเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ ว่าสามารถบอกถึงคุณภาพมาตรฐานและปัญหาต่างๆ ของระบบบริการสาธารณสุข เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนางานอย่างยิ่ง ที่ผ่านมาได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองสิทธิขึ้น ทั้งในส่วนกลาง ที่สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขต และสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาจังหวัดพร้อมทั้งพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานต่างๆนำไปใช้มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ปัจจุบันได้พัฒนารูปแบบการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เร็วขึ้น โดยสนับสนุนให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ขึ้นในหน่วยบริการขึ้นทั่วประเทศ ดังนั้น เพื่อให้มีแนวทางในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวิภาวดี จึงขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลวิภาวดี ที่ ๓๗ /๒๕๕๗ เรื่องปรับเปลี่ยนคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ของโรงพยาบาลวิภาวดี และแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลวิภาวดี | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยใน | คณะกรรมการ |
| ๔. พยาบาลจิตเวช | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นางสุราก็ มุสิกพันธ์ นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีบทบาทและหน้าที่

๑. พัฒนารูปแบบการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ
๒. สร้างความร่วมมือ และประสานงานภายในหน่วยบริการ เพื่อป้องกันและป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๓. พัฒนางานแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการให้มีมาตรฐานทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงด้วยความมั่นใจ
๔. จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๕. กำหนดระยะเวลาในการตอบกลับ การแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน

๖. บริการ.../๒

๒. ได้รับความคิดเห็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ ข้อขัดแย้งจากผู้รับบริการทุกคนผ่าน

ช่องทางต่างๆในโรงพยาบาล

๗. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

๘. งานอื่นๆที่รับมอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

อนันต์ ห่อ

(นายอรันท์ พัทธโร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี



ประกาศโรงพยาบาลวิภาวดี
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๓ มีมติให้หน่วยงานของรัฐเร่งสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รณรงค์และส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตให้สอดคล้องกับมาตรการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนากระบวนการสุขภาพคนไทย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ภายในทศวรรษต่อไป คนไทยทุกคนจะมีสุขภาพแข็งแรงเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างยั่งยืน โดยพัฒนาบทบาทของกระทรวงสาธารณสุขในการเป็น National Health Authority ให้เข้มแข็งและเริ่มดำเนินการโครงสร้างการบริหารจัดการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เป็นรูปแบบเขตบริการสุขภาพ และการกำหนดให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ.๒๕๓๔ ประกอบกับความในมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โรงพยาบาลวิภาวดี จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวิภาวดีมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑.๑ รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีอำนาจในการตรวจสอบเอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องหรือแจ้งในหน่วยงานในสังกัด รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- ๑.๓ ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด วินิจฉัย สั่งการ ก่อนส่งมอบให้คณะทำงานรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหา
- ๑.๔ ประสานงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จนแล้วเสร็จ
- ๑.๕ รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
- ๑.๖ แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องได้ทราบในระยะแรก ภายใน ๑๕ วัน และรายงานผลการยุติปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๓๐ วัน

ข้อ ๒ ให้หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลวิภาวดี เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่จัดวางระบบเกี่ยวกับควรรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ข้อ ๓ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๓.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี เป็นประธานกรรมการ

๓.๒ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เป็นรองประธานคณะกรรมการ คนที่ ๑

๓.๓ หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว เป็นรองประธานคณะกรรมการ คนที่ ๒

๓.๔ หัวหน้าทุกฝ่าย เป็นกรรมการ

๓.๕ หัวหน้าบริหารงานทั่วไป เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๔ ให้คณะกรรมการตาม ข้อ ๓ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๔.๑ ให้คำปรึกษา ควบคุมกำกับดูแล ในการจัดวางระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๔.๒ พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๔.๓ พิจารณาการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ เพื่อเสนอความเห็นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด วินิจฉัยสั่งการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายอารัมภ์ พัทโร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี