



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่วงก์ โทร. ๑๑๘

ที่...นว.๐๐๓๓.๓๐๙/๖๘...วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง...ขออนุญาตเผยแพร่ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่วงก์ได้รวบรวมข้อมูลแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

- ๑.คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- ๒.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓.ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์วัช หารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

(นายธีรสุทธิ ปีตวิบลเสถียร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๔ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ประกอบด้วย

-คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

-คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.maewonghospital.go.th>.....

หมายเหตุ: ระบุช่วงเวลาที่จะเผยแพร่ข้อมูล วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๔.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพงศ์วัช หารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

วันที่.....๕.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายธีรสุทธิ ปีตวิบลเสถียร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่.....๕.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนราชัย มูคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....๕.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ
คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
โรงพยาบาลแม่วงก์
อำเภอแม่วงก์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการ บริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการ ให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง พรบ .ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ .ศ. ๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ การทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งและเป็นธรรม

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมา นำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการ ทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน้ วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่วงก์มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน ที่ส่งข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ

การติดตามประเมินผล หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๕ ตัว หน้าห้องงานประกันสุขภาพ หน้าห้องเก็บเงิน หน้าห้องงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม หน้าห้องงานแพทย์แผนไทย หน้าตึกผู้ป่วยใน
๒. จดหมายและไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่วงก์ ๒๕ หมู่ ๙ ต.แม่วงก์ อ.แม่วงก์ จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๕๐
๓. โทรศัพท์ ๐๕๖-๒๓๘๐๑๒ ต่อ ๑๑๘ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเวลาราชการ
๔. ติดต่อด้วยตัวเอง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแม่วงก์ ในเวลาราชการ
๕. คิวอาร์โค้ด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

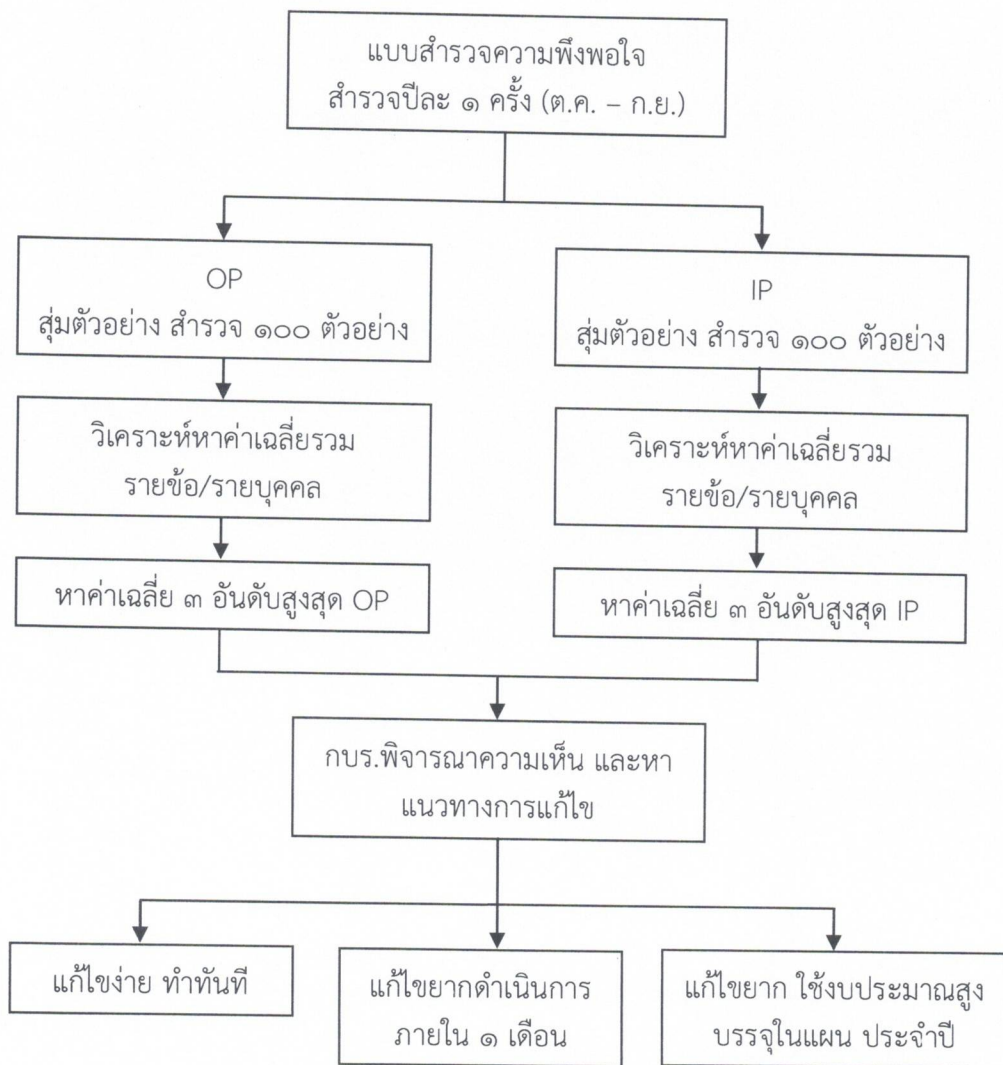
- ๑) ให้คำปรึกษา และนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- ๔) รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

การจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจ OP และ IP

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล OP จัดเก็บแบบสำรวจจากผู้รับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่พยาบาล IP จัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่ รพ.
๒. จัดเก็บแผนกละ ๑๐๐ ตัวอย่าง ปีละ ๒ ครั้ง ช่วงเวลา ต.ค.- มี.ค. และ เม.ย.-ก.ย.
๓. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย รายข้อ รายบุคคล และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ทั้ง OP และ IP
๔. วิเคราะห์หา ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจ สูงสุด และ ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจต่ำสุด
๕. นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่วงก์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ความพึงพอใจต่ำ

Flow การจัดการข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ

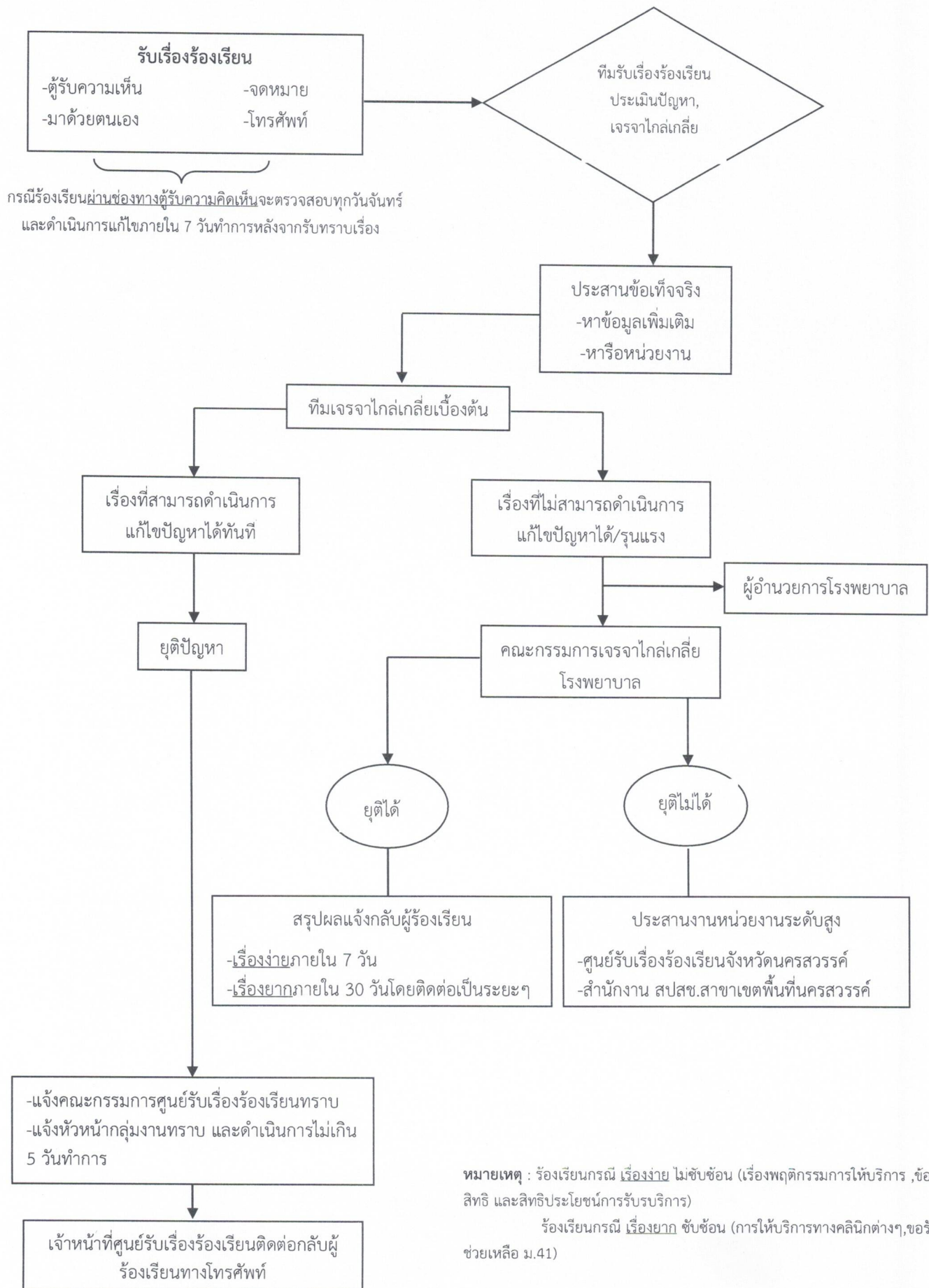


การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice , IP Voice

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. คณะกรรมการข้อร้องเรียนเก็บแบบแสดงความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นทั้ง ๕ จุด (หน้าห้องงานประกันสุขภาพ หน้าห้องเก็บเงิน หน้าห้องงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม หน้าห้องงานแพทย์แผนไทย หน้าตึกผู้ป่วยใน)
๒. บันทึกในทะเบียนคุมการรับแบบแสดงความคิดเห็น
๓. ประสานข้อเท็จจริง หาข้อมูลเพิ่มเติม หรือหน่วยงาน
๔. ทิมเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
๕. เรื่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที ยุติปัญหา
๖. เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้/รุนแรง แจ้งผู้อำนวยการและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล
๗. สรุป/บันทึก/ส่งกรรมการบริหารความเสี่ยง

FLOW การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่वंก



หมายเหตุ : ร้องเรียนกรณี เรื่องง่าย ไม่ซับซ้อน (เรื่องพฤติกรรมให้บริการ ,ข้อมูลเรื่องสิทธิ และสิทธิประโยชน์การรับบริการ)

ร้องเรียนกรณี เรื่องยาก ซับซ้อน (การให้บริการทางคลินิกต่างๆ,ขอรับความช่วยเหลือ ม.41)



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่वंก

วันที่รับเรื่องร้องเรียน วันที่.....เดือน.....ปี.....พ.ศ.....

เรื่อง.....เวลา.....

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี.....อาชีพ.....

๒. สถานที่พักอาศัย/สถานที่ตั้ง อยู่บ้านเลขที่..... /.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๓. เบอร์โทรศัพท์.....

๔. ช่องทางรับเรื่อง

☐ เดินทางมาด้วยตนเอง

☐ เบอร์ภายในโรงพยาบาล

☐ ไปรษณีย์ / จดหมาย / ออนไลน์

☐ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เรื่องร้องเรียน

☐ เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร

☐ เรื่องระบบการให้บริการผู้ป่วย/เรื่องข้อมูลสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ

☐ เรื่องขอรับความช่วยเหลือ ม.41

☐ เรื่องสิ่งแวดล้อมหน่วยบริการ เช่น อาคาร สถานที่ใน รพ.

☐ ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ).....

๖. มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลแม่वंกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของผู้รับบริการ

๑. ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....HN.....อายุ.....ปี.....เลขที่บัตร.....

๒. สถานที่ตั้ง อยู่บ้านเลขที่..... /.....หมู่ที่.....บ้าน.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

๓. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

การปฏิบัติและความเห็นของเจ้าหน้าที่

() ดำเนินการ (ระบุ)..... () ครรยูติเรื่อง (ระบุ)..... () ครรแจ้ง.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้รับเรื่อง / ผู้แจ้งข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มรับเรื่องขึ้นชม โรงพยาบาลแม่वंก

วันที่รับเรื่อง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....เวลา.....

ข้อมูลของผู้ขึ้นชม

๑. ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อาชีพ.....

๒. สถานที่พักอาศัย/สถานที่ตั้ง อยู่บ้านเลขที่..... / หมู่ที่..... บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๓. เบอร์โทรศัพท์.....

๔. ช่องทางรับเรื่อง

☐ เดินทางมาด้วยตนเอง

☐ เบอร์ภายในโรงพยาบาล

☐ ไปรษณีย์ / จดหมาย / ออนไลน์

☐ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. หน่วยงานที่ขึ้นชม.....เจ้าหน้าที่ที่ท่านพอใจชื่อ.....

๖. มีความประสงค์ที่อยากเสนอแนะ/ขึ้นชม โรงพยาบาลแม่वंกดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของผู้รับบริการ

๑. ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....HN.....อายุ.....ปี.เลขที่บัตร.....

๒. สถานที่ตั้ง อยู่บ้านเลขที่..... / หมู่ที่..... บ้าน.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

๓. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว ครั้งแรก(เร็วที่สุด ไม่เกิน ๓ วันหลังเกิดเหตุการณ์)
 - สร้างสัมพันธภาพ
 - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
 - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่โต้แย้ง
 - กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ, เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้น ๒,๐๐๐ บาท หรือตามความเหมาะสม
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
 - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
 - กรณีที่จำเป็นต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญและกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
 - สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง(ครั้งที่ ๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์) (ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์)
 - การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
 - ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
 - บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ
๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลและเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
๒. พุดคุย ทำความเข้าใจกับญาติ ผู้เสียหาย
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์
๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด
๖. ประสานงานแจ้งญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมเยียนของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่วงก์

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

