



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



(นายพงศ์วิรัช หารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายธีรสุทธิ ปีตวิบลเสถียร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนราชัย มูค่า)

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 ตู้ 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

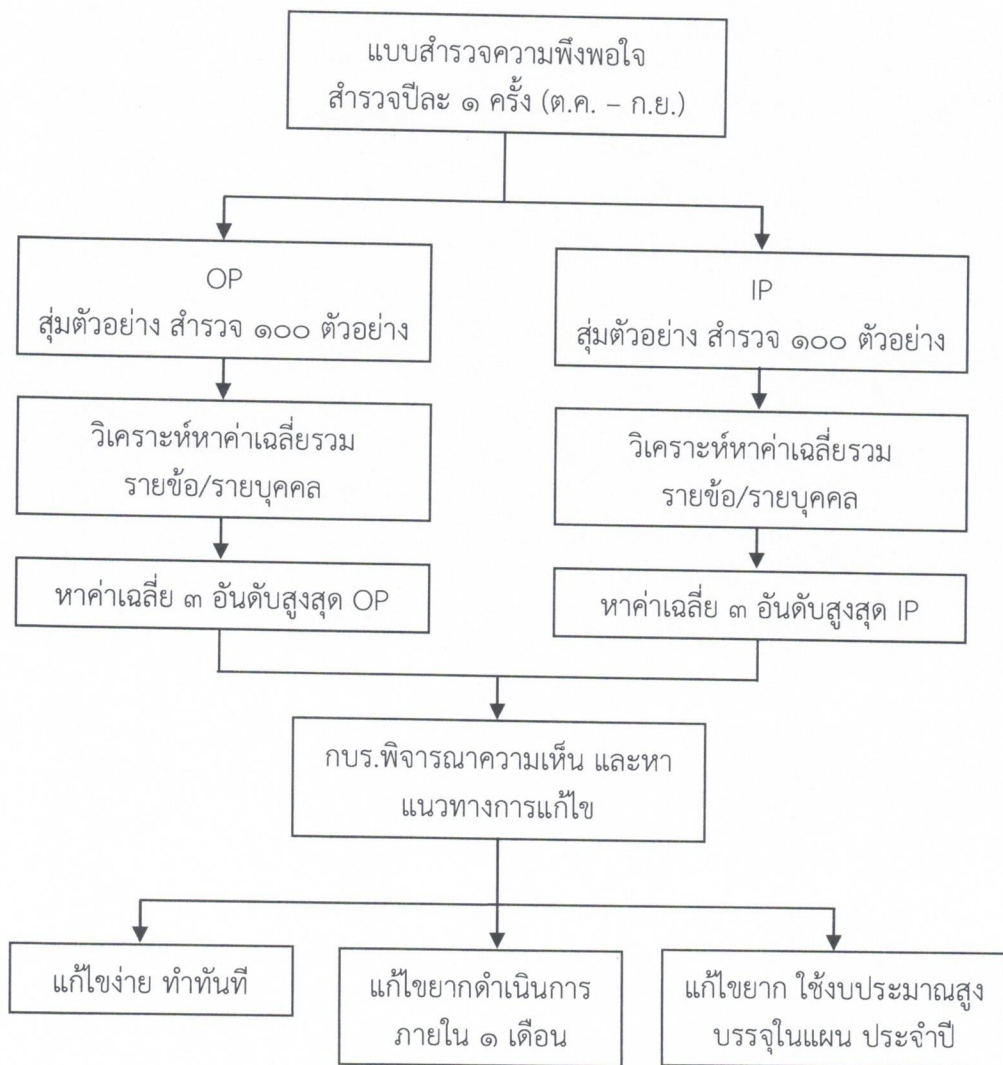
- ๑) ให้คำปรึกษา และนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- ๔) รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

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

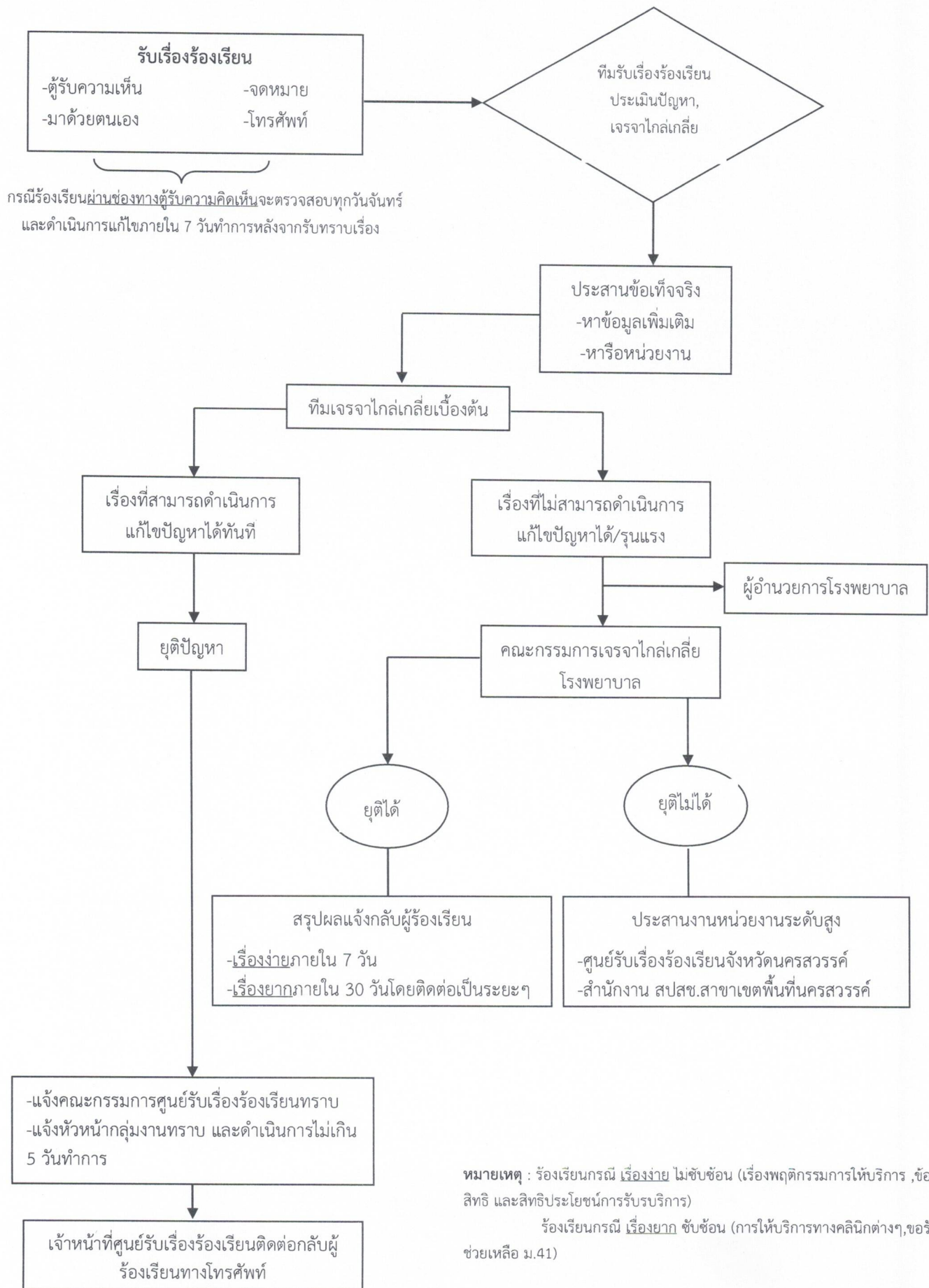


การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice , IP Voice

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

☐ เรื่องพฤติกรรมการบริการของบุคลากร

☐ 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

☐ ได้รับเรื่องร้องเรียน/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
 - กรณีที่จำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญและกำลังใจของผู้เสียหาย/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

๒.๖.๔ 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

