



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๗๒๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

๑. เรื่องเดิม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา เพื่อเป็นการรับรองการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้กำหนดให้มีขั้นตอนการตอบสนองหรือรายงานผลเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบมีคำสั่งมอบหมายมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมผลการดำเนินการจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ งานส่งเสริมงานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค และงานพัสดุ ซึ่งได้สรุปข้อมูลผลการดำเนินการและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมทั้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนที่งานพัสดุรับผิดชอบดำเนินการและพิจารณาทบทวนคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวาให้ครอบคลุม

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลอัมพวาดำเนินการรอบที่ผ่านมาพร้อมพิจารณาทบทวนคู่มือการจัดการระบบเรื่องร้องเรียนและลำดับขั้นตอนการจัดการระบบเรื่องร้องเรียน ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๔.๑ เห็นชอบคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เห็นชอบข้อมูลการเผยแพร่และการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

๔.๓ อนุมัติให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอัมพวาและ

ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่อไป

(นางสาวชมพูนุท สุขโต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ

(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓-๔ / ๒๕๖๓
 (เดือน เมษายน ๒๕๖๓ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๓)
 โรงพยาบาลอัมพวา อำเภอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน (เรื่อง)			รวม (เรื่อง)
	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด/อำเภอ	ผ่าน สสจ. สสอ.	ใน โรงพยาบาล	
๑. การร้องเรียนเรื่องทั่วไป				
๑.๑ การให้บริการ				
๑.๑.๑ ร้องเรียนการให้บริการตามมาตรา ๔๑	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๑.๑.๒ ร้องเรียนการให้บริการทั่วไป	ไม่มี	ไม่มี	๖	
๑.๑.๓ ร้องเรียนการบริการอื่นๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๑.๒ วินัยของบุคลากร				
๑.๒.๑ ร้องเรียนวินัยของบุคลากร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๑.๒.๒ ร้องเรียนอื่นๆเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ของข้าราชการในสังกัด	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๒. การร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ				
๒.๑. การจัดหาพัสดุ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๒.๒ การใช้รถราชการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๒.๓ การเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๒.๔ การจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
๓. การร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
๓.๑				
๓.๒				

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในรอบไตรมาส ๑-๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น โรงพยาบาลอัมพวา ไม่มีเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดทางวินัย หรือ เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการบริการทั่วไป ที่ร้องเรียนในโรงพยาบาลอัมพวา จำนวน ๖ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการวิเคราะห์ แนวทางแก้ไข

แนวทางการแก้ไข

- ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติให้ครอบคลุมและง่ายต่อการปฏิบัติงาน
- ปรับปรุงคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน

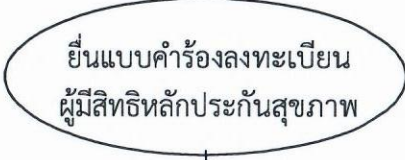
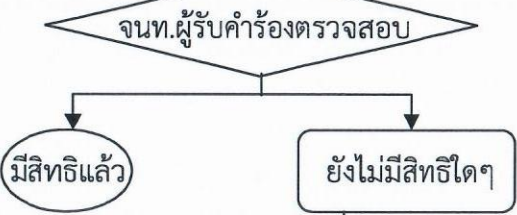

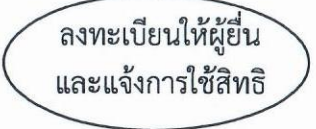
ผู้รายงาน กลุ่มงานประกันฯ

การ พิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ

	งานประกันสุขภาพ	หน่วยบริการ	CRM	การเงิน	Control Point	Function
ขั้นตอนที่ 1	<p>1. รับแจ้งบริการ 2. Check สิทธิ 3. ให้สิทธิ 4. ชี้แจงการใช้สิทธิ 5. เข้าใจ 6. ยกเลิกบริการ 7. อธิบาย 8. พอใจ 9. จัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>10. เช็คประวัติ 11. การใช้สิทธิ 12. ให้บริการ 13. ตรง 14. ไม่ตรง 15. ถูกเงิน 16. เกินขีดความสามารถ 17. นอกเขต 18. ประเภทสิทธิ</p>	9. จัดการเรื่องร้องเรียน		2. ใช้เลขบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน/เอกสารที่ทางราชการออกให้	- อัตราการ Check สิทธิ 100 %
ขั้นตอนที่ 2	<p>12. ทบทวน/ยืนยันสิทธิ 16. ให้บริการตามแผนการรักษา 17. นอกเขต 18. ประเภทสิทธิ</p>	<p>19. ส่งต่อ 20. ประสานต้นสังกัด 21. แจ้งผลการประสานสิทธิ 22. รับกลับ 23. เก็บเอกสารรายงาน</p>			19. กรณีส่งต่อ ใช้ได้เฉพาะโรคที่ระบุเท่านั้น - OPD ใช้ได้ 90 วัน นับจากวันที่ระบุในใบส่งต่อ - IPD ใช้ได้ 60 วันนับจากวันที่ส่งจำหน่ายสิทธิ UC เลือกหน่วยบริการเป็น รพ. อัมพวา - ประกันสังคมเลือก รพ. สมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย	% การขอแก้ไขสิทธิ ≤ 2%
ขั้นตอนที่ 3	<p>20. ประสานต้นสังกัด 21. แจ้งผลการประสานสิทธิ 22. รับกลับ 23. เก็บเอกสารรายงาน</p>	<p>24. ชำระเงิน 25. กลับบ้าน</p>			23. เก็บเอกสารตามเงื่อนไขของแต่ละสิทธิ กรณีนอกเวลาราชการห้องบัตรดำเนินการเรื่องเอกสารให้	

กระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชนในการมาขอยื่นทำบัตรประกันสุขภาพ โดยไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชนผู้ยื่นขอมีบัตร
๒. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ยื่นขอมีบัตร
๓. สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้าน / ผู้นำชุมชน หรือนายจ้าง กรณีเข้ามาอาศัยแต่ไม่ได้ย้ายทะเบียนมา
๔. สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ

ลำดับ	แผนผังการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาที่ใช้
1		1. ผู้มายื่นขอใช้สิทธิแจ้ง จนท.ให้ทราบว่ามาลงทะเบียน	0.30 นาที
2		1. จนท.รับทราบและตรวจสอบในระบบการตรวจสิทธิ	1 นาที
3		กรณี ผู้ยื่นมีสิทธิอยู่แล้วแจ้งให้ผู้มายื่นลงทะเบียนทราบ กรณี ผู้ยื่นไม่มีสิทธิอยู่แจ้งให้ผู้มาขอยื่น ยื่นคำร้อง โดย	1 นาที
4		1. ผู้มายื่นขอใช้สิทธิกรอกรายละเอียดการขอใช้สิทธิตามแบบฟอร์ม "คำร้องลงทะเบียนฯ" 2. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลลงทะเบียนสิทธิ 3. แจ้งวิธีการใช้สิทธิเมื่อไปใช้สิทธิในสถานบริการต่างๆ	1 นาที

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอัมพวา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลอัมพวา.....

วัน/เดือน/ปี.....๑๔ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓.....

หัวข้อ.....ขออนุญาตเผยแพร่ กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ แผนยุทธศาสตร์ แผนงานประมาณ และภารกิจกับติดตามแผนงานที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมความโปร่งใส ขึ้นเผยแพร่บน web site ของโรงพยาบาล อัมพวา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. นโยบายและยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลอัมพวา (EB๒ ข้อ๒)
๒. แผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (EB๒ ข้อ๓)
๓. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และการติดตามผลการดำเนินงาน (EB๒ ข้อ๔)
๔. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (EB๒ ข้อ๕)
๕. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ (EB๒ ข้อ๖)
๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (EB๒ ข้อ๗)
๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ (EB๒ ข้อ๘)
๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (EB๒ ข้อ๙)
๙. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน (EB๒ ข้อ๑๐)
๑๐. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (EB๒ ข้อ๑๑)

Link ภายนอก www.amphos.go.th หมายถึง.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวชมพูนุท สุขโต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวชมพูนุท สุขโต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓