



โรงพยาบาลเลย
LOEI HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเลย



**ต่อต้าน
คอร์รัปชัน**

ACT NOW : ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต

คำนำ

การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เสียหายหรือผู้มีส่วนได้เสียอันเกิดจากความเสียหายได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในด้านต่างๆ อันเกี่ยวกับโรงพยาบาลเลย และเป็นการสร้างความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอันไม่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการให้บริการ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังทำให้เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลเลย มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและการตอบสนองเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และอาจเป็นอีกช่องทางหนึ่งเพื่อช่วยลดอัตราการเกิดการทุจริตและการประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๔
บทที่ ๒ คำจำกัดความ	๙
บทที่ ๓ แผนภาพแสดงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
ภาคผนวก	๑๔
- คำสั่งโรงพยาบาลเลย ที่ ๑๗๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเลย	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ประวัติโรงพยาบาลเลย

โรงพยาบาลเลยเริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๔ โดยกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข จัดสรรเงินงบประมาณ จำนวน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ให้จังหวัดเลยจัดซื้อที่ดิน (ทะเบียนพัสดุ ๑๓๑๗๖ แปลงเลขที่ ลย. ๑๕) ขนาดพื้นที่ ๒๖ ไร่ ๒ งาน ๒๑ ตารางวา มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จด	ถนนร่วมใจ
ทิศใต้	จด	ถนนนกแก้ว
ทิศตะวันออก	จด	ถนนราษฎร์อุทิศ
ทิศตะวันตก	จด	ถนนมลิวรรณ, ศาลากลางจังหวัดเลย, โรงเรียนเมืองเลย

พิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๖ เป็นโรงพยาบาลขนาด ๒๕ เตียง และได้รับงบประมาณเพื่อขยายการบริการและก่อสร้างอาคารเพิ่มตามลำดับ ดังนี้

- ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ เรือนคนไข้ ๒๕ เตียง ๑ หลัง เพิ่มเป็นขนาด ๕๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๐๑ เรือนคนไข้ ๒๕ เตียง ๑ หลัง เพิ่มเป็นขนาด ๗๕ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๐๓ เรือนคนไข้ ๒๕ เตียง ๑ หลัง เพิ่มเป็นขนาด ๑๐๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๐๓ เรือนคนไข้ ๒๕ เตียง ๑ หลัง เพิ่มเป็นขนาด ๑๒๕ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๐๗ ตึกสูติกรรม ๒๕ เตียง ๑ หลัง เพิ่มเป็นขนาด ๑๕๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๒๑ ตึกคนไข้เด็ก ๒๕ เตียง ๑ หลังเพิ่มเป็นขนาด ๒๐๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๒๕ ตึกอายุรกรรมและศัลยกรรมชาย ๕๐ เตียง ๑ หลังเพิ่มเป็นขนาด ๒๕๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๒๖ ตึกศัลยกรรมกระดูกและตึกอายุรกรรมหญิง ๔๐ เตียง ๑ หลังเพิ่มเป็นขนาด ๒๙๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๒๗ ปรับปรุงตึกอำนวยการเป็นตึก พตท. ๑๗๑๘๒๐ เตียง ๑ หลังเพิ่มเป็นขนาด ๓๑๐ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ เรือนคนไข้ ๒๕ เตียง ๑ หลัง (ตึก OR , ICU, Uro) เพิ่มเป็นขนาด ๓๒๔ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๓๖ - ๒๕๓๖ ตึกสูติกรรม ๑ หลัง (ทดแทนหลังเดิม)
- ปี พ.ศ. ๒๕๓๘ ตึกเวชกรรมฟื้นฟู ๑ หลัง
- ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เปิดหน่วยไตเทียมเฉลิมพระเกียรติ
- ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ - ๒๕๕๑ อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ๕ ชั้น (งบประมาณ)
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๒ เพิ่มบริการ CT scan และเครื่องฟอกไต โดยใช้ระบบ outsource
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ ตึกผู้ป่วยในและสงฆ์อาพาธ ๖ ชั้น ๑๒๖ เตียง (งบบริจาค) เพิ่มเป็นขนาด ๔๐๒ เตียง
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗ อาคารผู้ป่วยใน ๖ ชั้น ๑๔๔ เตียง (ตึก ๖๐ ปีโรงพยาบาลเลย เปิดให้บริการ เดือนเมษายน ๒๕๕๗) และห้องพักเจ้าหน้าที่ ๓๒ ยูนิต (เมษายน ๒๕๕๖) (งบไทยเข้มแข็ง)
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เปิดให้บริการศูนย์อาหาร (ร้านค้าสวัสดิการโรงพยาบาลเลย) มกราคม ๒๕๕๖
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ กำลังก่อสร้างอาคารผ่าตัดห้องคลอดและผู้ป่วยใน ๖ ชั้น (ปีงบประมาณ ๒๕๕๗)
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ เปิดให้บริการอาคารผู้ป่วยใน ๕ ชั้น อาคาร ๖๐ ปี โรงพยาบาลเลย (ปีงบประมาณ ๒๕๕๗)
- ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ รื้อถอนอาคารบริการผู้ป่วย ตึกสูติ - นรีเวชกรรม
- ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เปิดให้บริการอาคารพักแพทย์ พยาบาล เภสัชกรและทันตแพทย์ ๘ ชั้น (วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ขอย้ายเตียง ตามกรอบจาก ๔๐๒ เตียงเป็น ๔๘๐ เตียง (รออนุมัติ)
- ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เปิดให้บริการตึกสายธาร และเพิ่มบริการ MRI (Outsource)

๒. รายนามผู้อำนวยการโรงพยาบาลเลย ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

๑. นายแพทย์เลื่อน	ลาหะคามิน	๒๔ กรกฎาคม ๒๔๙๕ – ๓๑ มกราคม ๒๔๙๗
๒. นายแพทย์กิติ	ตย์คานนท์	๑ เมษายน ๒๔๙๗ – ๓๐ เมษายน ๒๔๙๙
๓. นายแพทย์เจริญ	วัฒน์จินดา	๑ พฤษภาคม ๒๔๙๙ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๐๐
๔. นายแพทย์ ม.ร.ว. ไพฑูรย์	สุทัศน์ีย์	๒๘ กรกฎาคม ๒๕๐๐ – ๒๔ มกราคม ๒๕๐๖
๕. นายแพทย์บุญยงค์	วงศ์ศรีมิตร	๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๐๖ – ๒๗ มิถุนายน ๒๕๐๗
๖. นายแพทย์ประสิทธิ์	สาระยา	๓ กรกฎาคม ๒๕๐๗ – ๕ ธันวาคม ๒๕๑๑
๗. นายแพทย์ถนอม	เหล้ารักพงษ์	๕ ธันวาคม ๒๕๑๑ – ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๑๓
๘. นายแพทย์สุชาติ	บุรพัฒน์	๒๓ กรกฎาคม ๒๕๑๓ – ๔ ธันวาคม ๒๕๑๕
๙. นายแพทย์โอภาส	บุญสิทธิ์	๕ ธันวาคม ๒๕๑๕ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๑๗
๑๐. นายแพทย์เอกชัย	เชื่อนขันธสถิต	๑๕ มีนาคม ๒๕๑๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๒๙
๑๑. นายแพทย์วิชัย	ธรรมบวร	๑ ตุลาคม ๒๕๒๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๓๕
๑๒. นายแพทย์สุรัชย์	นิวัตยะกุล	๑ ตุลาคม ๒๕๓๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓
๑๓. นายแพทย์ปราโมทย์	บุญเจียร	๘ ธันวาคม ๒๕๕๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙
๑๔. นายแพทย์วันชัย	ลือกาญจนรัตน์	๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ – ๒ เมษายน ๒๕๖๐
๑๕. นายแพทย์ชุนนุมน	วิทยานันท์	๓ เมษายน ๒๕๖๐ – ปัจจุบัน

๓. ยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี”

พันธกิจ (Missions)

“พัฒนาและอภิบาลระบบสุขภาพ อย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน”

ค่านิยม (Core value)

M = Mastery คือเป็นนายตัวเอง

O = Originality คือสร้างสรรค์ใหม่

P = People Centered Approach คือใส่ใจประชาชน

H = Humility คือถ่อมตน อ่อนน้อม

เป้าหมาย (Ultimate Goal)

“ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน”

๔. ยุทธศาสตร์เขตสุขภาพที่ ๘ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

วิสัยทัศน์ (Vision)

“รวมพลังภาคี เพื่อประชาชนสุขภาพดีและยั่งยืน”

พันธกิจ (Missions)

๑. Health For All จัดระบบบริการสุขภาพตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงบริการศูนย์ความเป็นเลิศที่มีคุณภาพครอบคลุมและระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อ

๒. All For Health ส่งเสริมสุขภาพ และสนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างสุขภาพดีแบบบูรณาการและการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน บนฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ

ค่านิยม (Core value)

M = Mastery คือ เป็นนายตัวเอง

O = Originality คือ สร้างสิ่งใหม่

P = People Centered Approach คือ ใส่ใจประชาชน

H = Humility คือ ถ่อมตน อ่อนน้อม

เป้าประสงค์

๑. อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ไม่น้อยกว่า ๘๐ ปี

๒. อายุคาดเฉลี่ยของการมีสุขภาพดี ไม่น้อยกว่า ๗๒ ปี

๕. ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลเลยปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒

วิสัยทัศน์ “ เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ เครือข่ายเข้มแข็ง ผู้รับพอใจ ผู้ให้มีสุข”

- พันธกิจ**
๑. พัฒนาระบบบริการรักษาพยาบาลให้ได้คุณภาพและศักยภาพสูงขึ้น
 ๒. สร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายสุขภาพระดับทุติยภูมิ/ตติยภูมิ
 ๓. สนับสนุนงานบริการปฐมภูมิเพื่อลดปัญหาสุขภาพประชาชน
 ๔. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
 ๕. เป็นแหล่งฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

ค่านิยมร่วมในการดำเนินงาน (Core values)

“ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ บริการด้วยใจ”

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic issues)

- พันธกิจที่ ๑ พัฒนาระบบบริการรักษาพยาบาลให้ได้คุณภาพและศักยภาพสูงขึ้น
- พันธกิจที่ ๒ สร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายสุขภาพระดับทุติยภูมิ/ตติยภูมิ
- พันธกิจที่ ๓ สนับสนุนงานบริการปฐมภูมิเพื่อลดปัญหาสุขภาพของประชาชน
- พันธกิจที่ ๔ พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
- พันธกิจที่ ๕ เป็นแหล่งฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

เข็มมุ่งโรงพยาบาลเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่มำนำสูงสุดได้ร่วมกันทบทวนและกำหนดเข็มมุ่งโดยพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล นโยบายของรัฐบาลและผู้บังคับบัญชาาระดับสูง โดยกำหนดเข็มมุ่งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คือ

๑. วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ลดการต้อยา และเจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากวัคโรคและของมีคม
๒. โรงพยาบาลคุณธรรม
๓. การพัฒนาระบบบริการด้านระบบทางเดินอาหาร และการพัฒนาระบบบริการการดูแลต่อเนื่อง

๖. จำนวนโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและศูนย์สุขภาพชุมชน
จำแนกรายอำเภอ จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

อำเภอ	CUP	รพท./รพช.		รพ.สต.(แห่ง)		
		แห่ง	เตียง	ใหญ่	กลาง	เล็ก
เมืองเลย	CUP	๑	๔๐๒	๒	๑๒	๕
นาด้วง	CUP	๑	๓๐	-	๒	๓
เชียงคาน	CUP	๑	๖๐	-	๖	๖
ปากชม	CUP	๑	๓๐	-	๕	๔
ด่านซ้าย	CUP	๑	๖๐	-	๕	๖
นาแห้ว	CUP	๑	๓๐	-	-	๔
ภูเรือ	CUP	๑	๓๐	-	๑	๔
ท่าลี่	CUP	๑	๔๔	-	๒	๗
วังสะพุง	CUP	๑	๑๑๓	๒	๑๓	๒
ภูกระดึง	CUP	๑	๕๑	-	๔	๑
ภูหลวง	CUP	๑	๓๐	-	๓	๒
ผาขาว	CUP	๑	๓๐	-	๕	๑
เอราวัณ	CUP	๑	๓๐	-	๔	๔
หนองหิน	CUP	๑	๓๐	-	๓	๒
รวม		๑๔	๑,๐๔๘	๔	๖๕	๕๘

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย

๗. รายชื่อหน่วยงานในโรงพยาบาลเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ	หน่วยงาน	ลำดับ	หน่วยงาน
กลุ่มภารกิจอำนวยการ		๓๒	หอผู้ป่วยสามัญศัลยกรรมชาย ๒ (ตึกสายธาร ชั้น ๕)
๑	สำนักงานผู้อำนวยการ	๓๓	หอผู้ป่วยสามัญศัลยกรรมกระดูกและข้อ (ตึก ๖๐ ปี ชั้น ๒)
๒	กลุ่มงานการเงิน	๓๔	หอผู้ป่วยสามัญกุมารเวชกรรมโรคติดเชื้อ (ตึก ๖๐ ปี ชั้น ๓)
๓	กลุ่มงานบริหารทั่วไป (ธุรการ, ยานพาหนะ, สนาม, ดูแลรักษาศพ, รปภ.)	๓๕	หอผู้ป่วยสามัญกุมารเวชกรรมโรคทั่วไป(ตึก ๖๐ ปี ชั้น ๔)
๔	กลุ่มงานพัสดุและบำรุงรักษา	๓๖	หอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรม
๕	กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานและวิศวกรรมกรรมการแพทย์	๓๗	หอผู้ป่วยพิเศษกุมารเวชกรรม-ศัลยกรรมกระดูกและข้อ (ตึก ๖๐ ปี ชั้น ๖)
๖	กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล	๓๘	หอผู้ป่วยตา หู คอ จมูก
๗	กลุ่มงานบัญชี	๓๙	หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรม(ACU) (ตึกสงฆ์ ชั้น ๑)
กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ		๔๐	หอผู้ป่วยสามัญอายุรกรรมหญิง(ตึกสงฆ์ ชั้น ๒)
๘	กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ	๔๑	หอผู้ป่วยสามัญอายุรกรรมชาย (ตึกสงฆ์ ชั้น ๓)
๙	กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๔๒	หอผู้ป่วยพิเศษสูติ-นรีเวชกรรม (ตึกสงฆ์ ชั้น ๔)
๑๐	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน	๔๓	หอผู้ป่วยพิเศษอายุรกรรม (ตึกสงฆ์ ชั้น ๕)
๑๑	งานเวชระเบียน	๔๔	หอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์อาพาธ (ตึกสงฆ์ ชั้น ๖)
๑๒	ศูนย์คอมพิวเตอร์	๔๕	หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ๑
๑๓	กลุ่มงานประกันสุขภาพ	๔๖	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ๑
กลุ่มภารกิจปฐมภูมิ		๔๗	หอผู้ป่วยสามัญศัลยกรรมหญิง
๑๔	กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	๔๘	หอผู้ป่วยศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ
๑๕	กลุ่มงานเวชกรรมสังคม	๔๙	หอผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด (NICU)
๑๖	กลุ่มงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์	๕๐	ห้องคลอด
๑๗	กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม	๕๑	หอผู้ป่วยหลังคลอด-นรีเวชกรรม
๑๘	กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน	๕๒	ห้องผ่าตัด
กลุ่มภารกิจทุติย/ตติยภูมิ		๕๓	งานวิสัญญีพยาบาล
๑๙	องค์กรแพทย์	๕๔	งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (IC)
๒๐	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๕๕	หน่วยไตเทียม
๒๑	กลุ่มงานรังสีวิทยา	๕๖	งานให้บริการปรึกษา
๒๒	กลุ่มงานโภชนศาสตร์	๕๗	หน่วยจ่ายกลาง
๒๓	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	๕๘	งานซักฟอก
๒๔	กลุ่มงานทันตกรรม	๕๙	ห้องผ่าตัดเล็ก
๒๕	กลุ่มงานเภสัชกรรม	๖๐	ศูนย์สื่อสารและสั่งการ
๒๖	กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์	๖๑	ศูนย์ส่งต่อผู้ป่วย
กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล		๖๒	ศูนย์เปลนอก
๒๗	กลุ่มการพยาบาล	๖๓	หน่วยเคมีบำบัด
๒๘	งานผู้ป่วยนอก (OPD)	๖๔	ศูนย์เครื่องมือแพทย์
๒๙	งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER)	๖๕	หน่วยโรคหลอดเลือดสมอง(stroke unit)
๓๐	หอผู้ป่วยหนัก (ICU)	๖๖	ศูนย์บริหารงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน (TEA unit)
๓๑	หอผู้ป่วยสามัญศัลยกรรมชาย ๑		

บทที่ ๒ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ส่อไปในทางทุจริต เช่น การเลือกปฏิบัติ การรับสินบน การประพฤติไม่ดี หรือการประพฤติมิชอบ เป็นต้น โดยผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มารับบริการสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานได้โดยตรง รวมถึงการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลเลย ประเมินการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ๙ ช่องทาง ดังนี้

๑. สายตรงผู้บริหาร : นายวรพงษ์ หลอดทอง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน



๒. หน้าห้องผู้อำนวยการ : นางสาวสุธิดา คงเพ็อง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน



๓. ห้องสบายใจ : นางธิดารวรรณ เวียงวิเศษ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน



๔. ผู้รับฟังความคิดเห็น (เปิดทุกวันศุกร์) : นายศิริศักดิ์ บริวัน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน



๕. FACEBOOK : นางพิรวัลย์ พิมพ์พาเรือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน



๖. โรงพยาบาลเลย (จุดเกิดเหตุ) : นางฉัตรพร หัตถกรรม เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน



๗. จดหมายต่างๆ : นางสาวทิตาชล คามบุตร เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเลย
ที่อยู่ ๓๒/๑ ถ.มลิวรรณ
ต.กุดป่อง อ.เมือง จ.เลย ๔๒๐๐๐

๘. โทรศัพท์ : นางธรรารณ เวียงวิเศษ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์ โรงพยาบาลเลย
๐๔๒-๘๖๒๑๒๓

๙. โทรสาร : นางสาวทิตาชล คามบุตร เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

หมายเลขโทรสาร โรงพยาบาลเลย
๐๔๒-๘๖๒-๑๔๗

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องอ่านเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบเรื่องร้องเรียนโดยละเอียดเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจจะมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง กรณีผู้ร้องระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ให้ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ให้บันทึกลงระบบความเสี่ยงเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดการเรื่องความเสี่ยง

๒. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเพื่อประเมินลักษณะ ประเภทและจัดระดับความเสี่ยง

๓. บันทึกระบบความเสี่ยง

๔. รายงานผู้บังคับบัญชา

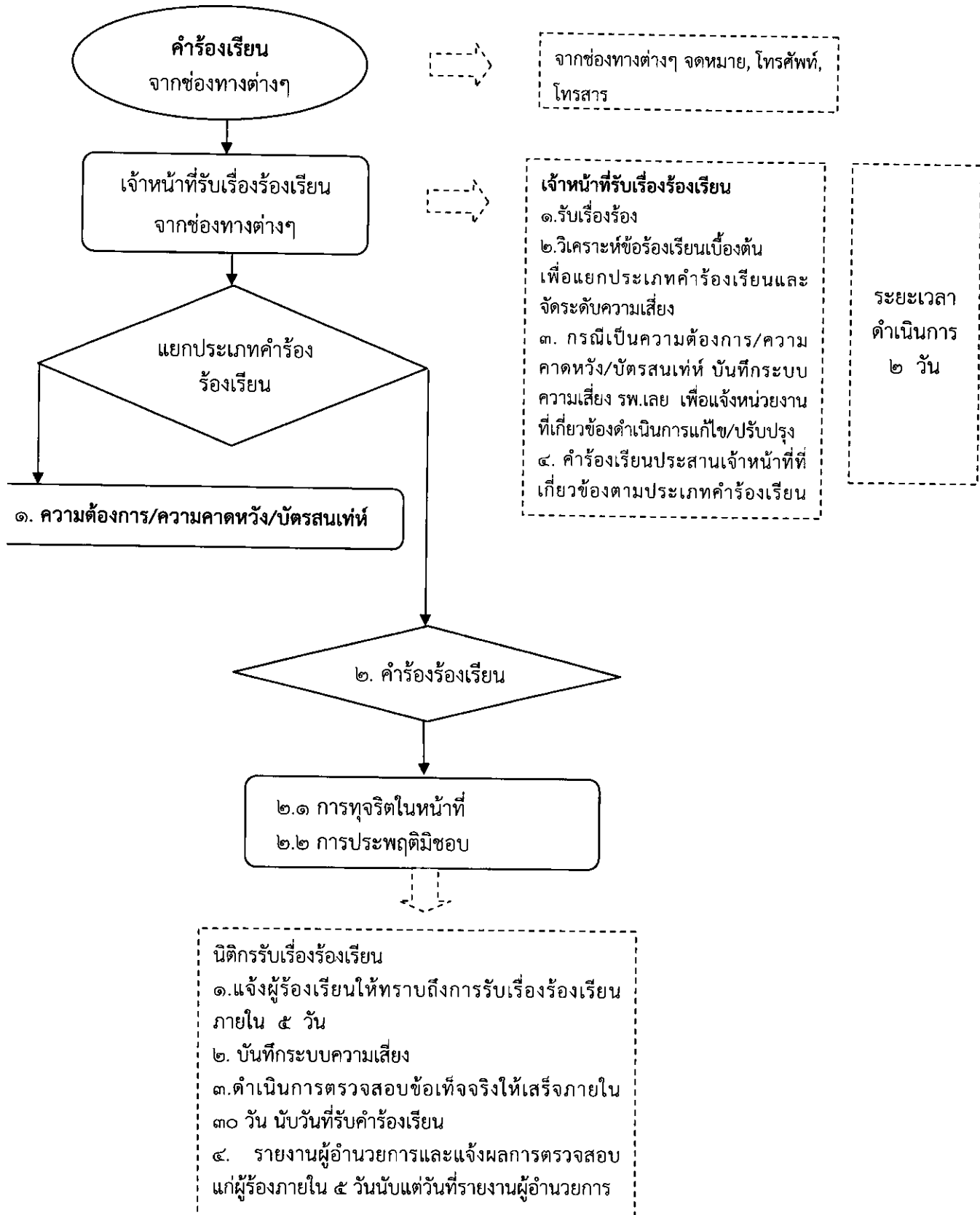
๕. ดำเนินการตอบสนองผู้ร้องเรียน เช่น การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน การให้ความช่วยเหลือหรือดูแลรักษาเบื้องต้น

๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบพร้อมเสนอความเห็น โดยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนรับทราบเพื่อยุติเรื่อง

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง บุคคลผู้ได้รับการแต่งตั้งจากโรงพยาบาลเลยให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ

ผู้ช่วยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง บุคคลผู้ได้รับการแต่งตั้งจากโรงพยาบาลเลยให้มีหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานและประสานงานร่วมกับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๓
แผนภาพแสดงขั้นตอน
การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑.๑	นางฉัตรพร หัตถกรรม	รับเรื่องร้องเรียน	จุดเกิดเหตุ
๑.๒	นางพิรวัสส์ พิมพาเรือ	รับเรื่องร้องเรียน	FACEBOOK
๑.๓	นายวรพงษ์ หลอดทอง	รับเรื่องร้องเรียน	สายตรงผู้บริหารและ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
๑.๔	นายศิริศักดิ์ บริวัน	รับเรื่องร้องเรียน	ตู้รับฟังความคิดเห็น (เปิดทุกวันศุกร์)
๑.๕	นางธิราวรรณ เวียงวิเศษ	รับเรื่องร้องเรียน	ห้องสบายใจและโทรศัพท์
๑.๖	นางสาวทศาศล คามบุตร	รับเรื่องร้องเรียน	จดหมายและโทรสาร
๑.๗	นางสาวสุธิดา คงเฟื่อง	รับเรื่องร้องเรียน	หน้าห้องผู้อำนวยการ

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๑ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบตามช่องทางที่รับผิดชอบซึ่งแต่ละช่องทางจะต้องมีการบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โดยระบุชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง

๒.๒ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในแต่ละช่องทางนำเรื่องร้องเรียนให้ นางสาวสุธิดา คงเฟื่อง เลขานุการคณะทำงาน เพื่อดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน, ลงระบบความเสี่ยงของโรงพยาบาลเลย และนำเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้าคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบ และเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ/พิจารณา

๒.๓ นางสาวสุธิดา คงเฟื่อง เลขานุการคณะทำงาน แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง ทราบถึงการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๔ คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานและสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อหัวหน้าคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๕ หัวหน้าคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาผลการดำเนินการว่าควรยุติเรื่องร้องเรียนหรือไม่ หากไม่สมควรแจ้งให้ตรวจสอบใหม่ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนหากเห็นควรยุติเรื่องให้เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเลยต่อไป)

๒.๖ นางสาวสุธิดา คงเฟื่อง เลขานุการคณะทำงาน แจ้งผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนที่ผลยุติแก่ผู้ร้อง/หน่วยงานต้นเรื่องทราบ๒.๗ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และจัดทำรายงานสรุปเพื่อเสนอผู้อำนวยการ โดยนำเสนอสรุปรายงานในที่ประชุม/เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

ภาคผนวก