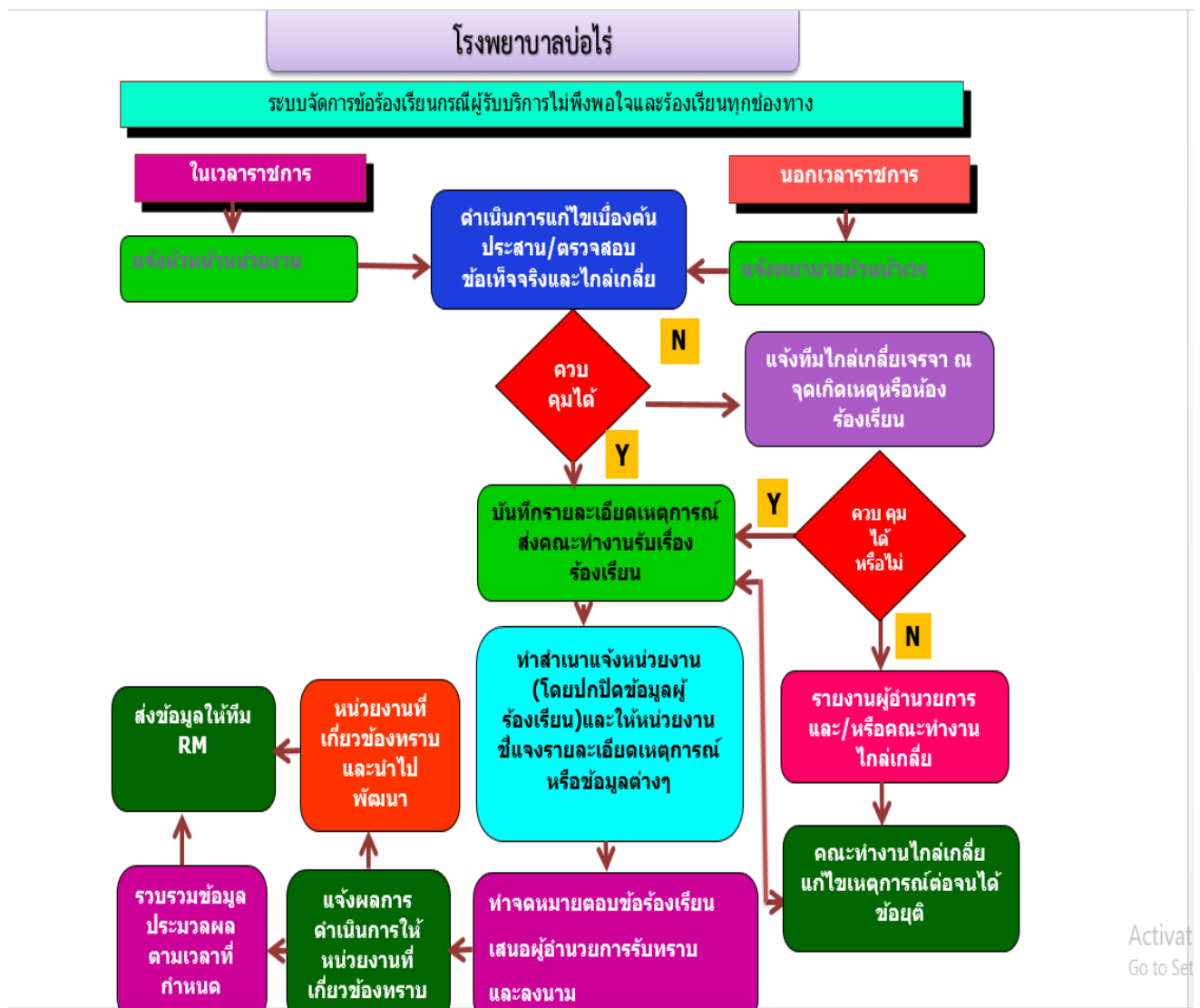


ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อไร่



คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

Complaint managements

โรงพยาบาลบ่อไร่ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

๑.วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองใกล้เคียงเพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- ๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
- ๑.๕ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน

การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๖ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลและจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วย และภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

๓.๓ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๓.๔ **ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง Web side และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

๓.๕ **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้างานก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ในการให้บริการ	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	๑ วัน	หน่วยงาน

๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนมีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และ อำนาจของคณะกรรมการ บริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของรพ. -การร้องเรียนพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๕วัน ทำการ	ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของรพ. -การร้องเรียนพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่า เสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑)	ไม่เกิน ๕วัน ทำการ	ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล หน่วยงานที่ ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาใกล้เคียง มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจา
ใกล้เคียงด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งใกล้เคียงกรณีพิพาท/ข้อ
ขัดแย้ง

ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา
แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิง
ระบบต่อไป

๔.๒ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ-
นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ เบอร์
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูลส่ง คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย
และการเจรจาใกล้เคียง

๔.๓ ทุกฝ่าย/งาน/กลุ่มงาน นำมาตรฐาน เชิงนโยบายเรื่อง”การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”ใช้เป็น
แนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในหน่วยงาน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑.หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
 - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
 - กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่ทีมใกล้เคียงให้มาดำเนินการเจรจา เพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง
๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน
๓. รายงานผลการดำเนินการ ในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภท เรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
๒. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
๒. กรณีเรื่องร้องเรียน /ฟ้องร้อง ที่ไม่สามารถยุติได้ ในระดับหน่วยงาน หรือให้คณะกรรมการ ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้
๔. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมความเสี่ยงออนไลน์ Data center สปสช. กระทรวงสาธารณสุข
๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
๖. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
๗. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘(๔)
๘. สรุปข้อมูลการร้องเรียน ความเห็น/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. ผู้รับผิดชอบ

๑. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๒. คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
๔. หน่วยงาน
๕. บุคลากรทุกคน

๘. เกณฑ์ชี้วัด

- ๘.๑ ข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ ๑๐

๘.๒ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองร้อยละ ๙๕

๙.การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

แนวทางการรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ
๑.เปิดตู้รับ ความคิดเห็น	-เลขานุการ คณะกรรมการ ความปลอดภัยผู้ป่วยและการ เจรจาไกล่เกลี่ย -หัวหน้าหน่วยงาน	ส่งข้อมูลให้ทีมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจา ไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียน สอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมถ้าสามารถติดต่อได้ ถ่ายเอกสารส่งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๒.ค้นหาผู้ ประสบปัญหา ในการรับ บริการ	พยาบาล OPD/IPD,ทุก หน่วยงาน	เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการผู้รับบริการ ที่มีท่าที หรือสีหน้าไม่สบายอารมณ์ เข้าไปพูดคุยเพื่อรับทราบปัญหา ค้นหา สาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันที หรือเขียนในแบบบันทึกใบ แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการส่งให้เลขาฯคณะกรรมการ ความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน และส่ง ให้หน่วยงานแก้ไข ป้องกันต่อไป
๓.รับความ คิดเห็น/คำ ร้องเรียนทาง	ทุกหน่วยงาน	บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือจาก สังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนแบบบันทึกคำร้องเรียน ส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

โทรศัพท์และจากสังคมออนไลน์		ลงทะเบียน
๔.การรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน	-งานปฐมนิเทศ,เยี่ยมบ้าน - ประชุมหมู่บ้านผู้ใหญ่/ กำนัน	เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุก โดยการสอบถามความพึงพอใจและสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยทำผสมผสานกับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่นการเยี่ยมบ้าน โดยเขียนในแบบคำร้องเรียนส่งให้เลขาฯคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
๕.สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ทุกหน่วยงาน	การรวบรวมความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการบริการของรพ.

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อไร่

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้งความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....
 ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์
 ช่องทางรับเรื่องผู้รับเรื่อง

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการอายุ.....ปี เพศ.....เลขบัตรประชาชน
 สिति หน่วยประจำ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน
 หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนจังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....

ระดับความรุนแรง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

วันที่ ยุติ..... จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1.ผู้รับเรื่องร้องเรียนในอาคารโรงพยาบาล จำนวน 7 ตู้

2.เว็บไซต์ โรงพยาบาลบалоไร่ www.boraihospital.org

3.Facebook แฟนเพจโรงพยาบาลบалоไร่

4.โทรศัพท์ 039-591020 ต่อ113 โรงพยาบาลบалоไร่

5.โทรสาร 039-591040 ต่อ224 โรงพยาบาลบалоไร่

6.จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบалоไร่

7.ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบалоไร่

8.แบบสำรวจความพึงพอใจ

9.เวทีแสดงความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูป Flow แนวทางเรื่องร้องเรียนติดที่ห้องรับเรื่องร้องเรียน



ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี 2562

1. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี 2562

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อไร่ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด


เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว(เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ(เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ(เรื่อง)	
	ทั่วไป/จนท.รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/จนท.รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/จนท.รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/จนท.รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม 2561	2	0	2	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2561	2	0	2	-	-	-	-	-
ธันวาคม 2561	3	0	3	-	-	-	-	-
มกราคม 2562	2	0	2	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2562	1	0	1	-	-	-	-	-
มีนาคม 2562	1	0	1	-	-	-	-	-
เมษายน 2562	0	0	0	-	-	-	-	-
พฤษภาคม 2562	3	0	3	-	-	-	-	-

มิถุนายน 2562	0	0	0	-	-	-	-	-
รวม	14	0	14	-	-	-	-	-

2.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

2.1ข้อร้องเรียนทั่วไป

สรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหาเกิดจาก	แนวทางแก้ไข	หน่วยที่รับผิดชอบ
9 ต.ค.61 พฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ รพ.	-เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่ เพราะ ใส่อารมณ์กับ ผู้ป่วย เป็นพฤติกรรม บริการในคนเดิม ซึ่งไม่สามารถควบคุม อารมณ์ได้ทุกครั้ง	-ปรับให้ไปอยู่จุดบริการที่พบกับคนใช้น้อย -จัดอบรม การบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ใน วันที่16 พฤศจิกายน2562 	ผู้ป่วยนอก ดำเนินการแล้ว16 พ.ย.61




ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหาเกิดจาก	แนวทางแก้ไข	หน่วยที่รับผิดชอบ
--------------------	--------------	-------------	-------------------

14พ.ย.61 (8.00น.)ที่จอดรถ ไม่พอ	วันพุธ มีคลินิกโรคความดัน นัดผู้ป่วย120-150คน แบ่ง นัดเช้าและบ่ายแต่ส่วนใหญ่ จะมาเช้าและมีตลาดนัดหน้า รพ.และชาวแกมพูชามารับ บริการและมาตลาดนัดด้วย	-ปรับการนัดผู้ป่วยโรคความดันบ้านอยู่ใกล้ในเขต รพ.ควรนำรถจักรยานยนต์มา และนัดเป็นช่วงบ่าย เน้นมาตามเวลานัด -แจ้งเทศบาลบ่อพลอยให้จัดระเบียบการจอดรถ หน้ารพ.ในวันตลาดนัดให้แม่ค้าจอดบริเวณอื่น -แจ้งเรื่องเข้าคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล พิจารณา ทำแผนพัฒนาในปี2563	-ผู้ป่วยนอก -ดำเนินการแล้ว ม.ค.62
6ก.พ., 14 มี.ค.2562 นัด คนไข้โรคเรื้อรัง จำนวนมาก รอ ตรวจนาน ควร เพิ่มแพทย์ พยาบาล	มีผู้ป่วยรายใหม่โรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูงเพิ่ม จำนวนมากขึ้นทุกวัน ทำให้ ต้องนัดเพิ่มขึ้นต่อวันจำนวน มาก และนัดนานมากกว่า3 เดือน ซึ่งมีเบาหวาน1,100คน ความดัน 2,700คน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จำกัด ตามนโยบาย	-ปรับเพิ่มคลินิกโรคความดันตรวจรักษาทั้งวัน แบ่ง นัดตรวจช่วงเช้า และช่วงบ่าย -คลินิกเบาหวานและคลินิกความดันเพิ่มพยาบาล คัดกรองวัดความดันโลหิต และเพิ่มพยาบาลช่วย ซักประวัติในช่วงเช้า วันที่นัดผู้ป่วยมาจำนวนมาก - ขอแพทย์ได้เพิ่มขึ้น เดิมจาก 4 คน เพิ่มเป็น 5 คน (เริ่มมี.ย.62)	ผู้ป่วยนอก ดำเนินการแล้ว มี.ค.62
ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหาเกิดจาก	แนวทางแก้ไข	หน่วยที่ รับผิดชอบ
18มี.ค.62 (8.00น.)ห้องน้ำไม่ เพียงพอ ไม่สะอาด	ห้องน้ำผู้ป่วยหญิง2ห้อง ชาย 1 ห้อง พิการ 1 ห้อง ผู้รับบริการ 100-200คน/ วัน เสียบ่อย แม่บ้านไม่มา ทำความสะอาดทุก2 ชม. วันที่ผู้ป่วยมากทุก1ชม. ตามข้อกำหนดของรพ.	-หัวหน้างานเดินตรวจการทำงานสะอาดห้องน้ำ เน้นย้ำการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและแจ้งบริษัท ผู้จ้างเหมาตัดเตือน -แจ้งเรื่องปรับปรุงห้องน้ำเพิ่มให้เพียงพอเข้าคณะ กรรมการบริหารโรงพยาบาลพิจารณา ทำ แผนพัฒนา ปี2563	-ผู้ป่วยนอก -ดำเนินการแล้ว เม.ย-ส.ค.62
25มี.ค.62อยากให้ โรงพยาบาลมีศูนย์ อาหาร ร้านค้าเพิ่ม แม่ค้าพูดไม่เพราะ หน้าอ	ในรพ.มีร้านค้า 1 แห่ง มี ลูกจ้าง1คนซึ่งเปลี่ยนหน้า บ่อย เจ้าของร้านดูไม่ค่อย ยิ้ม	-นำเสนอที่ประชุม คกก.บริหารรพ. พิจารณา เพิ่ม ร้านค้า/ปรับระบบการบริการ/พฤติกรรมบริการ ของแม่ค้าและลูกจ้าง	งานปฐมภูมิฯ (อนามัย สิ่งแวดล้อม และ อาหาร) -ดำเนินการแล้ว เม.ย.62

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบ่อไร่
อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน...โรงพยาบาลบ่อไร่.....
วัน/เดือน/ปี...๒๖ มีนาคม ๒๕๖๒.....
หัวข้อ:...อนุญาตดำเนินงานเว็บไซต์โรงพยาบาลบ่อไร่.....
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
...คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล อำเภอบ่อไร่
...ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อไร่
....คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน....
--แนวทางการรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ.....
...แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อไร่
...ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
...ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี 2562
....แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์.....
.....
.....
Linkภายนอก...โรงพยาบาลบ่อไร่ (<http://boraihospital.org/>).....
หมายเหตุ:.....

<p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>(.....นางสาวดาริน บัวหาญ.....) ตำแหน่ง.พยาบาลชำนาญการ วันที่..๒๖.เดือน.มีนาคม..พ.ศ..๒๕๖๒</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>(นางสาวอรทิรา เรือนมา) ตำแหน่ง.นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง... ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่ วันที่.....๒๖.....เดือน..มีนาคม..พ.ศ..๒๕๖๒....</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>นายพัฒนพงศ์ เรืองขจิต....) ตำแหน่ง.นักวิชาการคอมพิวเตอร์..... วันที่.....๒๖.....เดือน..มีนาคม....พ.ศ..๒๕๖๒..</p>	



บันทึกข้อความ

สำนักงานสาธารณสุข กลุ่มงานบริหารทั่วไป-งานพัสดุฯ โรงพยาบาลบ่อไร่ โทร. ๐-๓๙๕๙-๑๐๑๔๐ ต่อ ๑๐๔

ที่ ตร ๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๓๘๐ วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานด้านพัสดุ ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม - มีนาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งในการดำเนินการ จำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียน หน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของหน่วยงาน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป - งานพัสดุฯ ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม - มีนาคม ๒๕๖๒) ที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใส ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรรณที กวางใส)

เจ้าพนักงานพัสดุ

เจ้าหน้าที่

(นางสมร อภิวัต)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป-งานพัสดุฯ โรงพยาบาลบ่อไร่ โทร. ๐-๓๙๕๙-๑๐๑๔๐ ต่อ ๑๐๔

ที่ ตร.๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๓๘๑ วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปี

๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน

(ตุลาคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งในการดำเนินการ จำเป็นต้องมีการประกาศเผยแพร่ผลการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่อง ร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปี ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม – มีนาคม ๒๕๖๒) บนเว็บไซต์ หรือช่องเผยแพร่ของหน่วยงาน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป-งานพัสดุ ขออนุญาตประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปี ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม – มีนาคม ๒๕๖๒) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต จะเป็นพระคุณ



(นางสาววรรณที กวางใส)

พนักงานพัสดุ

เจ้าหน้าที่



(นางสมร อภิวัต)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบ่อไร่

อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน...งานพัสดุ โรงพยาบาลบ่อไร่.....

วัน/เดือน/ปี.....๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๒.....

หัวข้อ:EB ๑๘ .ผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปี ๒๕๖๒ จัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม – มีนาคม ๒๕๖๒)

...

- รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม – มีนาคม ๒๕๖๒)

- ขออนุญาตเผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ด้านพัสดุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม – มีนาคม ๒๕๖๒)

Linkภายนอก...โรงพยาบาลบ่อไร่ (<http://boraihospital.org/>).....

หมายเหตุ:.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาววรรณที กวางใส)

ตำแหน่ง...พนักงานพัสดุ.....

วันที่.....๑๘.....เดือน...มิถุนายน...พ.ศ.๒๕๖๒.....

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสมร อภิวัต)

ตำแหน่ง...พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่.....

วันที่.....๑๘.....เดือน..พฤษภาคม.....พ.ศ.๒๕๖๒.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพัฒนพงศ์ เรืองขจิต)

ตำแหน่ง...นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....

วันที่.....18.....เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ...2562..

Print Screen การสื่อสารเผยแพร่

โรงพยาบาลบ่อไร่ | boraihospital.org

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แพทย์หญิง อรทรา เรือนมา

เกี่ยวกับโรงพยาบาล

- > ประวัติโรงพยาบาล
- > นโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจ
- > ระเบียบโรงพยาบาล
- > หน่วยงานภายใน
- > ข้อมูลทั่วไป
- > การให้บริการของโรงพยาบาล
- > อัตราค่าบริการ
- > คดีคดีเพื่อนใจวัยรุ่น

ระบบงานความเสี่ยง

- > RM BORAI

เอกสารความโปร่งใสในองค์กร

- > EBความโปร่งใสในองค์กร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- > สำนักงานสาธารณสุขตราด
- > สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อไร่
- > โรงพยาบาลตราด
- > โรงพยาบาลแหลมงอบ
- > โรงพยาบาลเสด็จ
- > โรงพยาบาลคลองใหญ่
- > โรงพยาบาลเกาะช้าง
- > โรงพยาบาลเกาะกูด
- > ระบบส่งข้อมูล 43 แฟ้ม (HDC)
- > ระบบ HEALTH EXPLORER ตราด
- > ระบบ HEALTH EXPLORER เขต 6
- > FAN PAGE โรงพยาบาลบ่อไร่
- > ข้อมูลเพิ่มมาตรฐานสุขภาพ

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

boraihospital.org/EB.html

หน้าแรก บริการสุขภาพ ภาพกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ การติดต่อ แผนที่บ้านผู้ป่วย

ความโปร่งใสในองค์กร

วันที่ประกาศ	รายการที่ประกาศ	ดาวน์โหลดเอกสาร
27-03-2562	EB9ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-03-2562	EB8ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-03-2562	EB26บริการER ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-03-2562	EB22ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
28-03-2562	EB14ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
28-03-2562	EB13ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
28-02-2562	EB21ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
28-02-2562	EB20ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
28-02-2562	EB17ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-02-2562	EB19ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-02-2562	EB15ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-02-2562	EB7ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-02-2562	EB8ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-02-2562	EB5ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด
27-02-2562	EB4ความโปร่งใสในองค์กร	ดาวน์โหลด

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.