



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์ โทร ๐-๔๕๖๖-๔๑๒๖ ต่อ ๑๑๔

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๐ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เผยแพร่ทาง Web site ของโรงพยาบาลหนองหงส์ ตาม
รายละเอียดแนบท้ายจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ


(นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ


(นางสาววิมลพรรณ อจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองหงส์

	ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร: HOS -040-2-002-02		
	เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่: 2	ฉบับที่: 1	หน้าที่: 2/7
		วันที่ประกาศใช้ 11/03/2563		
จัดทำโดย:  นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง เภสัชกรปฏิบัติการ	ตรวจสอบโดย:  นางสาวกัทรিকা โพธิ์ทัด ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	อนุมัติโดย:  นางสาววิมลพรรณ อาจสม นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์		

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลหนองหงส์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน
- ๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองหงส์ การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็นการติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลหนองหงส์ การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยงานและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ โดย แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

๓.๑.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชื่นชม สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

๓.๑.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิষอบ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆในโรงพยาบาล

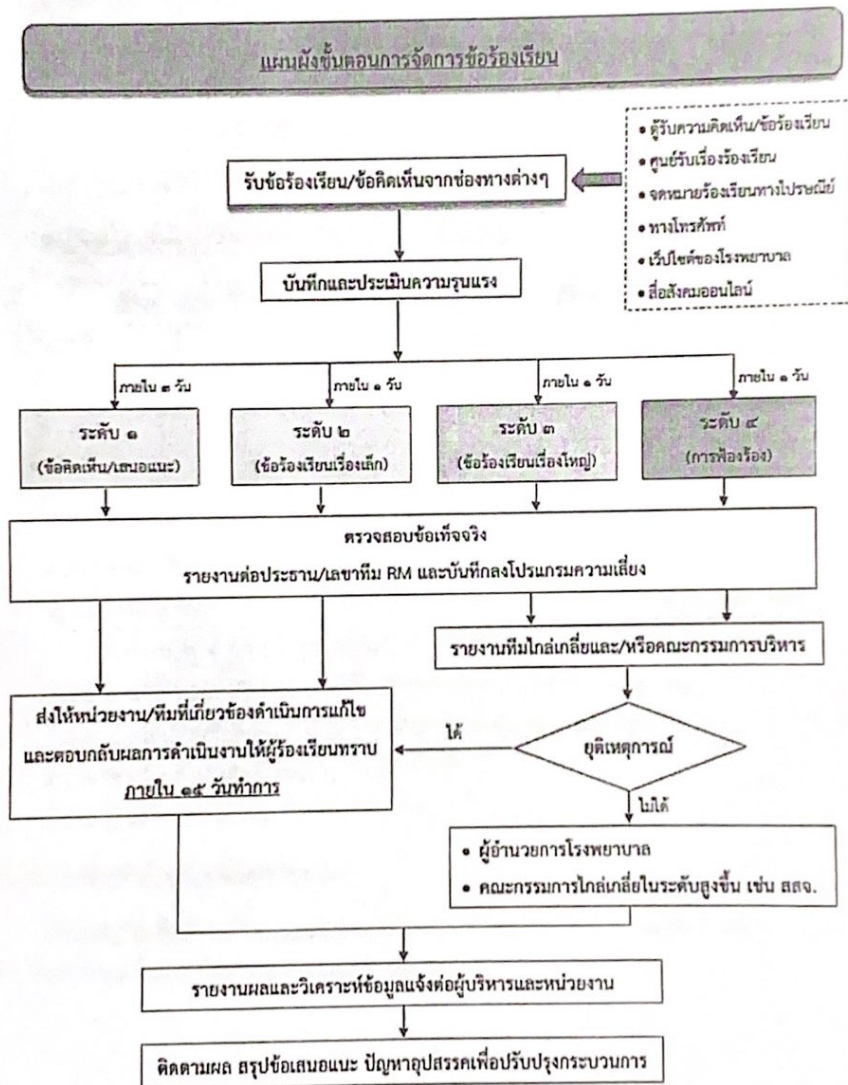
๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ การรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๔.๑.๑ ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่ตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ซึ่งมีการปกปิดความลับ โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน ในเวลา ๑๕.๐๐ น. ของทุกวัน (วันหยุดราชการติดต่อนางสาวศุภาพิชญ์ แชมทองเลข RM เพื่อเปิดกล่อง)

ตารางที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน

ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	นางสาวเบญจมาศ บุญเย็น
ห้องทันตกรรม	นางสาวโอลดา สีลาลักษณ์
ห้องยา	นางสาวนันทิยา แปลงโรสง
ตึกผู้ป่วยใน	นางสาววิณา คีตฤกษ์
กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	นางสาวจัญญลักษณ์ ปาสาเน

๔.๑.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๓ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์ รพ.หนองหงส์ เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.สระแก้ว อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

๔.๑.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๔-๑๒๖ โทรสาร ๐๔๔-๖๖๔-๐๒๘

๔.๑.๕ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ที่ www.nonghonghospital.net

๔.๑.๖ ร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook

๔.๑.๗ ร้องเรียนด้วยวาจา ต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ การประเมินความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่ได้รับรายงาน แบ่งความรุนแรงของผลกระทบเป็น ๔ ระดับ เพื่อส่งต่อและจัดการให้เหมาะสมตามแนวทาง ดังตาราง

ตารางที่ ๑ ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการเข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และสถานที่ของโรงพยาบาล	๓ วัน หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม ให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจของคณะ กรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของ หน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่- การร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	๑ วัน - ทีมใกล้เคียง (นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ บริหาร)
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	การร้องเรียนคุณภาพการบริการ/การ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด (ม.41)	๑ วัน - ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการ บริหาร - หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๓ การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจะพิจารณาตามระดับความรุนแรงเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาดังนี้

ความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการทีมความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๓ วัน จากนั้นเลขาธิการ RM ประสานหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการทีมความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาธิการ RM ประสานหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๓ - ๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการทีมความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาธิการ RM ประสานคณะกรรมการใกล้เคียงหรือและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล (ตามความเหมาะสม) เพื่อดำเนินใกล้เคียงผู้ข้อร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข โดยแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถยุติให้แจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการลงพื้นที่จัดการปัญหาหรือประสานหน่วยงานระดับสูงขึ้นเช่น สสจ. โดยรายงานผลแก่คณะกรรมการบริหาร

๔.๕ รายงานผลและวิเคราะห์ข้อมูลแจ้งต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

รวบรวมข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารและหน่วยงานในวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร

๔.๖ ติดตามผล สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ และ ๑๒ เดือน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา