บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์ โทร ๐-๔๔๖๖-๙๑๒๖ ต่อ ๑๑๔

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๑/๘๖ **วันที่** ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์ ขออนุญาตนำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เผยแพร่ทาง Web site ของโรงพยาบาลหนองหงส์ ตามรายละเอียดแนบท้ายจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)
นายแพทย์ชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลหนองหงส์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์
ตามประกาศสานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
สาหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป **วัน/เดือน/ปี :** 9 มีนาคม 2564 **หัวข้อ:** คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน **รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)** คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน **Link ภายนอก:** ไม่มี **หมายเหตุ:**	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์ (นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564	ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์ (นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อาณัติ สีหะวงษ์ (นายอาณัติ สีหะวงษ์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564	

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองหงส์

	ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร: HOS -040-2-002-02		
	เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่: 2	ฉบับที่: 1	หน้าที่: 1/7
		วันที่ประกาศใช้ 11/03/2563		

จัดทำโดย:	ตรวจสอบโดย:	อนุมัติโดย:
นางสาวศุภาพิชญ์ แซมทอง เภสัชกรปฏิบัติการ	นางสาวภัทริกา โพธิทัต ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	นางสาววิมลพรรณ อาจสม นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสาร

ครั้งที่	วันที่แก้ไข/ทบทวน	เลขหน้า	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้แก้ไข/ทบทวน
1	11/03/2563	1-18	เริ่มเขียนเอกสาร	นางสาวศุภาพิชญ์ แซมทอง
2	9/03/2564	1-14	แก้ไขข้อมูล	นางสาวศุภาพิชญ์ แซมทอง

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานโรงพยาบาลหนองหงส์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆโดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒.ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองงหงส์การสื่อสารการรับข้อคิดเห็นกรติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลหนองหงส์การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาลการติดตามการแก้ไข 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 สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริกาสิ่งแวดล้อมและอื่นๆในโรงพยาบาล

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

๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์โรงพยาบาล และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ซองหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ การรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

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

ตารางที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน

ตู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	นางสาวเบญจมาศ บุญเย็น
ห้องทันตกรรม	นางสาวไอลดา ลีลาลัคนา
ห้องยา	นางสาวนันทิยา แปลงไธสง
ตึกผู้ป่วยใน	นางสาววีณา คิดถูก
กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	นางสาวธัญลักษณ์ 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 ๐๔๔-๖๖๙-๑๒๖ โทรสาร ๐๔๔-๖๖๙-๐๒๘

๔.๑.๕ ร้องเรียนทางเว็ปไซต์ของโรงพยาบาล 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	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ของโรงพยาบาล	๓ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	๑ วัน	- ทีมไกล่เกลี่ย (นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร)
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	การร้องเรียนคุณภาพการบริการ/การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)	๑ วัน	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

๔.๓ การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจะพิจารณาตามระดับความรุนแรงเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาดังนี้

<u>ความรุนแรงระดับ ๑</u> ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาทีมความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๓ วัน จากนั้นเลขาทีม RM ประสานหน่วยงาน/ทีมนำที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

<u>ความรุนแรงระดับ ๒</u> ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาทีมความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาทีม RM ประสานหน่วยงาน/ทีมนำที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

<u>ความรุนแรงระดับ ๓ - ๔</u> ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาทีมความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาทีม RM ประสานคณะกรรมการไกล่เกลี่ยหรือ/และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล (ตามความเหมะสม) เพื่อดำเนินไกล่เกลี่ยยุติข้อร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ทีมนำที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข โดยแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถยุติให้แจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการลงพื้นที่จัดการปัญหาหรือประสานหน่วยงานระดับสูงขึ้นเช่น สสจ. โดยรายงานผลแก่คณะกรรมการบริหาร

๔.๕ รายงานผลและวิเคราะห์ข้อมูลแจ้งต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

รวบรวบข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารและหน่วยงานในวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร

๔.๖ ติดตามผล สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ และ ๑๒ เดือน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา