



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กคุมงานงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์ โทร ๐-๔๔๖-๕๗๒๖ ต่อ ๑๑๔

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๙๐

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย กคุมงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์ ขออนุญาตนำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เผยแพร่ทาง Web site ของโรงพยาบาลหนองหงส์ ตามรายละเอียดแบบท้ายจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลหนองหลงส์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : 9 มีนาคม 2564

หัวข้อ: คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุภาลักษณ์ لانพิบูลย์

(นางสาวสุภาลักษณ์ لانพิบูลย์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุภาลักษณ์ لانพิบูลย์

(นางสาวสุภาลักษณ์ لانพิบูลย์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อาณัติ สีหวานย์

(นายอาณัติ สีหวานย์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองหงส์

	ระบบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร: HOS -040-2-002-02		
	เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่: 2	ฉบับที่: 1	หน้าที่: 1/7
		วันที่ประกาศใช้ 11/03/2563		
จัดทำโดย:	ตรวจสอบโดย:	อนุมัติโดย:		
<p>พญ. กานดา นางสาวศุภารพิชญ์ แซมทอง เภสัชกรปฏิบัติการ</p>	<p>พญ. นางสาวกัททิรา โพธิ์ทัต ทันตแพทย์ปฏิบัติการ</p>	<p>นายวิมลพรรณ อาจสม นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหาร</p>		

ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสาร

	ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร: HOS -040-2-002-02		
	เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่: 2	ฉบับที่: 1	หน้าที่: 2/7
		วันที่ประกาศใช้ 11/03/2563		
จัดทำโดย:  นางสาวศุภารพิชญ์ แซมทอง เกสัชกรปฏิบัติการ	ตรวจสอบโดย:  นางสาวภัทริกา โพธิ์ทัต ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	อนุมัติโดย:  นางสาววิมลพรรณ อาจสม นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหาร		

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานโรงพยาบาลหนองหารเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆโดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานท้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน
- ๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองหารสิ่งที่สำคัญ การรับข้อคิดเห็นกรติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลหนองหารสิ่งที่สำคัญ การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

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

๓.๑.๑ ข้อร้องเรียนที่นำไป เช่น เรื่องราวของทุกช่วงที่นำไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆในโรงพยาบาล

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนที่นำไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ดูแลต่อมาของโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชี้แจง/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

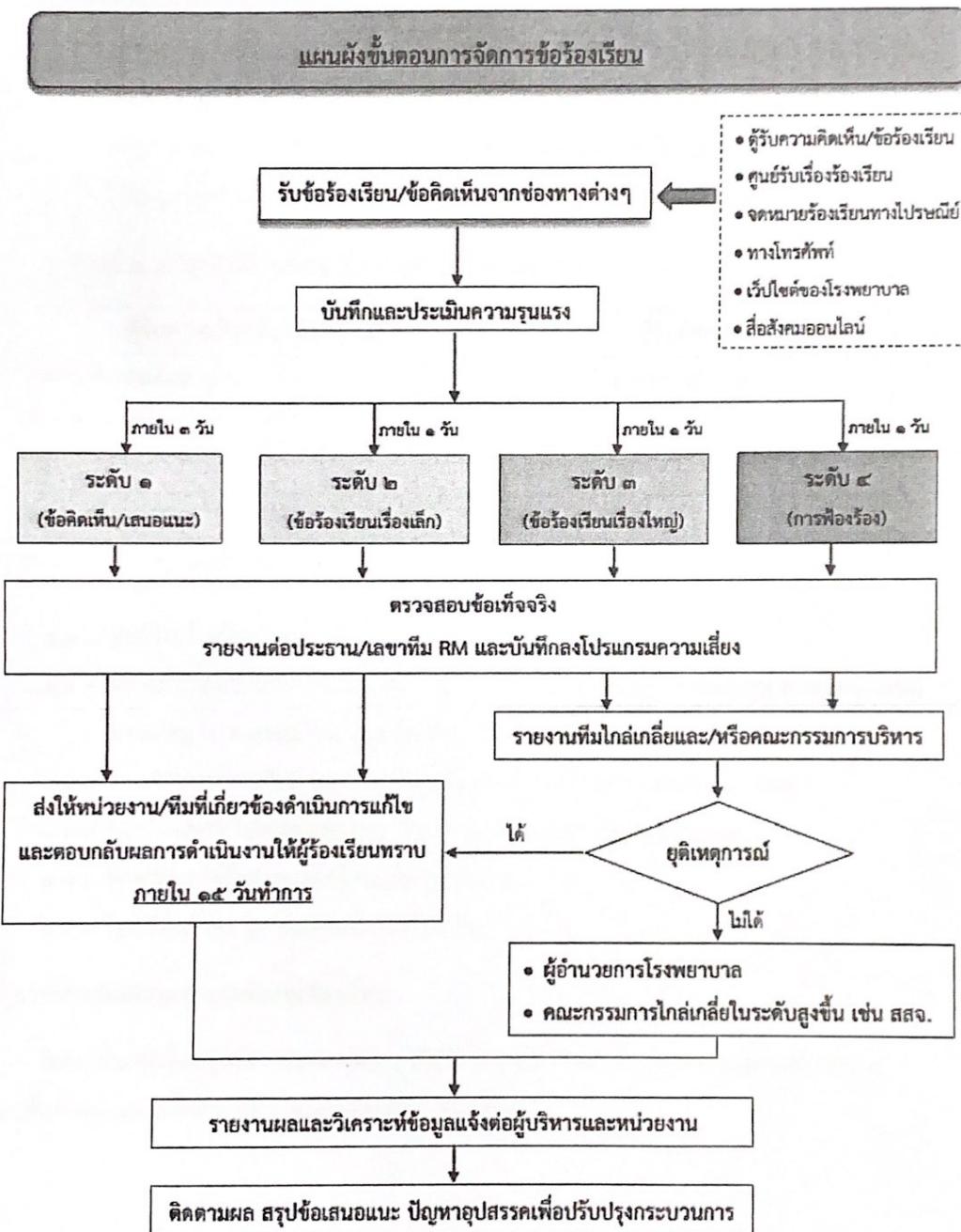
๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยทุรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกชั้นレベル หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชี้แจง การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไก่กล่ำ ขั้นตอน หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไก่กล่ำ เอกสารหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ การรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๔.๑.๑ ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่ตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ซึ่งมีการปกปิดความลับ โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน ในเวลา ๑๕.๐๐ น. ของทุกวัน (วันหยุดราชการติดต่อนางสาวศุภាបิชญ์ แซมทองเลข RM เพื่อเปิดกล่อง)

ตารางที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน

ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	นางสาวเบญจมาศ บุญเย็น
ห้องทันตกรรม	นางสาวออลดา ลีลาลัคนา
ห้องยา	นางสาวนันทิยา แปลงไธสง
ตึกผู้ป่วยใน	นางสาววีณา คิดถูก
กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	นางสาวธัญลักษณ์ ปาสาเน

๔.๑.๒ ศูนย์รับร้องเรียน

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

๔.๑.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๔-๖๖๙-๑๒๖ โทรสาร ๐๘๔-๖๖๙-๑๒๘

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

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

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 แต่มีภาพพูดคุย และ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการ ให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการติดแยกขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เกลียด และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ¹ ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของ หน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่- การร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	๑ วัน	- ทีมใกล้เกลียด (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	- ทีมใกล้เกลียด -คณะกรรมการ บริหาร -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๔.๓ การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจะพิจารณาตามระดับความรุนแรงเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาดังนี้

ความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขานุทีมีความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๓ วัน จากนั้นเลขานุทีมี RM ประสานหน่วยงาน/ทีมนำที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขานุทีมีความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขานุทีมี RM ประสานหน่วยงาน/ทีมนำที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๓ - ๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขานุทีมีความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขานุทีมี RM ประสานคณะกรรมการโกลเด้นทรี/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล (ตามความเหมาะสม) เพื่อดำเนินไก่ เกลี้ยดูข้อร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ทีมนำที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข โดยแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถดูได้ให้แจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการลงพื้นที่จัดการปัญหาหรือประสานหน่วยงานระดับสูงขึ้น เช่น สสจ. โดยรายงานผลแก่คณะกรรมการบริหาร

๔.๔ รายงานผลและวิเคราะห์ข้อมูลแจ้งต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

รวบรวมข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารและหน่วยงานในวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร

๔.๖ ติดตามผล สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ และ ๑๒ เดือน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ใช้เป็นแนว ทางการพัฒนา