

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองหงส์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลหนองหงส์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆโดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

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

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วยญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกหน่วยงาน และภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม 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 ร้องเรียนผ่าน web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรง

| ระดับ | นิยาม | ตัวอย่างเหตุการณ์ | เวลาในการเข้าถึง | เวลาในการตอบกลับ/แก้ไข | ผู้รับผิดชอบ | |
|-------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ๑ | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ให้ ข้อคิดเห็น/ ชมเชย ในการให้บริการ | การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ของโรงพยาบาล | ๓ วัน | ๗ วันทำการ | หน่วยงาน |
| ๒ | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน | ๑ วัน | ๑๕ วันทำการ | หน่วยงาน |
| ๓ | ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล | - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website, กระทู้ต่างๆ เป็นต้น | ๑ วัน | ๑๕ วันทำการ | - ทีมไกล่เกลี่ย (ทีมไกล่เกลี่ยจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล) |

| | | | | | | |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๔ | การฟ้องร้อง | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และ ร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น | <ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑) | ๑ วัน | ๖๐ วันทำการ | <ul style="list-style-type: none"> - ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ. |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

๔. การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๔.๑ ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ บริเวณ ตึกผู้ป่วยนอก, ห้องคลอด, ตึกผู้ป่วยใน, ห้องทันตกรรม ห้องยา

๔.๒ จุดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์ รพ.หนองหงส์ อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

๔.๓ ทาง Website รพ.หนองหงส์

๔.๔ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๙-๑๒๖ โทรสาร ๐๔๔-๖๖๙-๐๒๘

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์

