



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองหงส์

	ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร: HOS -040-2-002-03		
	เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่: 3	ฉบับที่: 1	หน้าที่: 1/7
		วันที่ประกาศใช้ 01/12/2566		
จัดทำโดย:  นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง เกษตรปฏิบัติกร	ตรวจสอบโดย:  นายธนพล วาบสูงเนิน นายแพทย์ปฏิบัติการ	อนุมัติโดย:  นางสาววิมลพรรณ อางสม นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์		

ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสาร

ครั้งที่	วันที่แก้ไข/ ทบทวน	เลขหน้า	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้แก้ไข/ทบทวน
1	11/03/2563	1-18	เริ่มเขียนเอกสาร	นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง
2	9/03/2564	1-14	แก้ไขข้อมูล	นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง
3	1/12/2566	1-13	แก้ไขข้อมูล	นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง

	ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)		รหัสเอกสาร: HOS -040-2-002-03		
	เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่: 3	ฉบับที่: 1	หน้าที่: 2/7
			วันที่ประกาศใช้ 1/12/2566		
จัดทำโดย:  นางสาวศุภาพิชญ์ แคมทอง เกสัชกรปฏิบัติการ	ตรวจสอบโดย:  นายธนพล วาบสูงเนิน นายแพทย์ปฏิบัติการ	อนุมัติโดย:  นางสาววิมลพรรณ ออจสม นายแพทย์ชำนาญการ วิชาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์			

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลหนองหงส์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒.ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองหงส์ การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น ติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลหนองหงส์การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล 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 ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชื่นชม สอบถาม

หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

๓.๑.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อมและอื่นๆในโรงพยาบาล

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

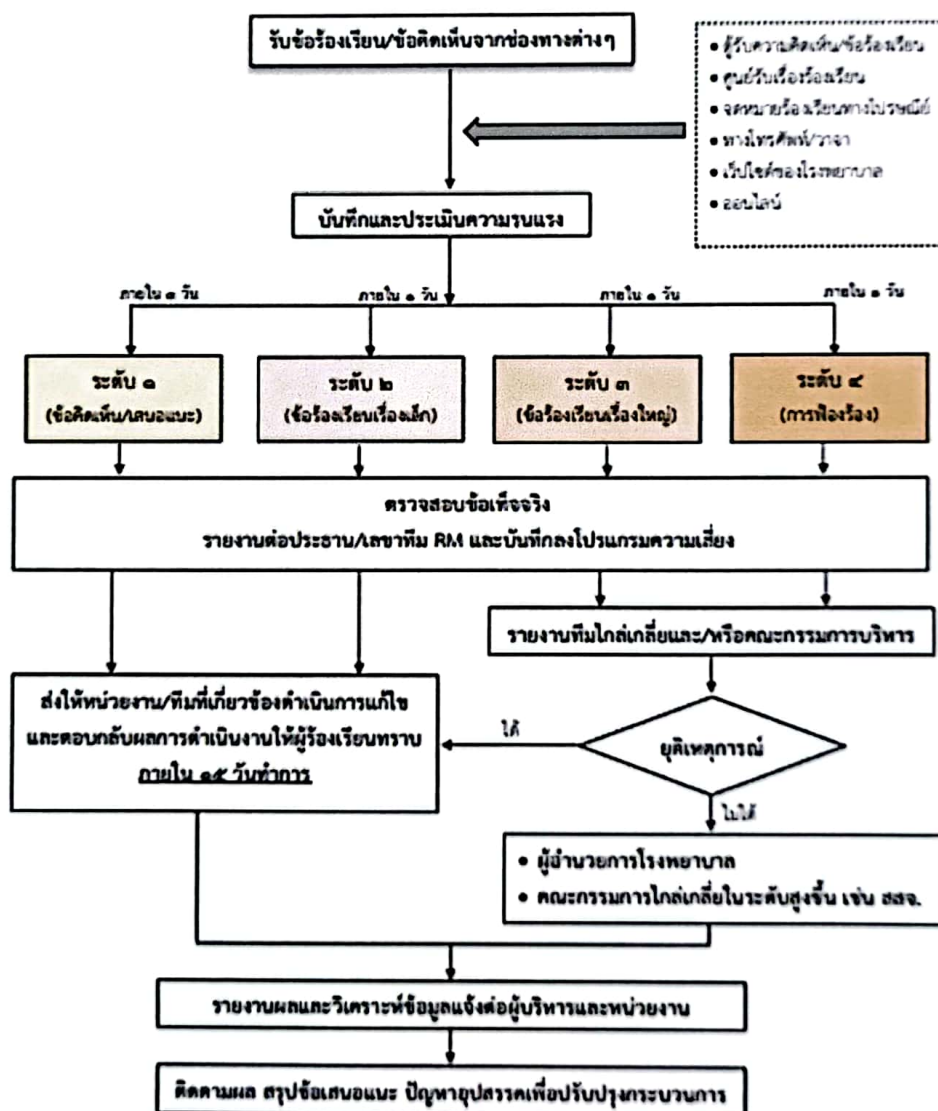
๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์



ปรับปรุง ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ การรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๔.๑.๑ ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่ตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ซึ่งมีการปกปิดความลับ โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน ในเวลา ๑๕.๐๐ น. ของทุกวัน (ติดต่อนางสาวศุภาพิชญ์ แซ่มทอง เลขาคความเสียง เพื่อเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน)

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 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ที่ www.nonghonghospital.net

๔.๑.๖ ร้องเรียนทางออนไลน์

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	๓ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	๑ วัน	- ทีมใกล้เคียง (นำเข้าไปประชุมคณะกรรมการบริหาร)

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการเข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	การร้องเรียนคุณภาพการบริการ/การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)	๑ วัน -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

๔.๓ การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจะพิจารณาตามระดับความรุนแรงเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาดังนี้

ความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการความเสี่ยง และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๓ วัน จากนั้นเลขาธิการความเสี่ยง ประสานหน่วยงาน/ทีมหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการความเสี่ยง และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาธิการความเสี่ยง ประสานหน่วยงานหรือทีมหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๓ - ๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการความเสี่ยง และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาธิการความเสี่ยง ประสานคณะกรรมการใกล้เคียงหรือคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล (ตามความเหมาะสม) เพื่อดำเนินใกล้เคียงยุติข้อร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานหรือทีมหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข โดยแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถยุติให้แจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการลงพื้นที่จัดการปัญหาหรือประสานหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ. โดยรายงานผลแก่คณะกรรมการบริหาร

๔.๕ รายงานผลและวิเคราะห์ข้อมูลแจ้งต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

รวบรวมข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร และคณะกรรมการความเสี่ยง โดยจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภทได้แก่

๔.๕.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ และการดูแลรักษาพยาบาล

๔.๕.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๖ ติดตามผล สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ และ ๑๒ เดือน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา

ภาคผนวก

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

มี ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ได้แก่

๑.๑ ห้องยา



๑.๒ ตึกผู้ป่วยใน



๑.๓ งานบริการปฐมภูมิและองค์กรวม



๑.๔ ห้องทันตกรรม



๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



๓. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์ รพ.หนองหงส์
เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.สระแก้ว อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐
๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๙-๑๒๖ โทรสาร ๐๔๔-๖๖๙-๐๒๘
๕. ทางเว็บไซต์ รพ.หนองหงส์



๖. ออนไลน์



ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

การให้บริการโรงพยาบาลหนองหงส์

ท่านสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ / ชมเชย
ผ่านทางช่องทางออนไลน์

แสกน QR code



ขอขอบคุณทุกท่าน

การบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลหนองหงส์
1 ต.ก. 2566

แบบรับข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็น

แบบบันทึกคำชี้แจง/การแสดงความคิดเห็นด้านบริหารการร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลหนองหงส์ จ.บุรีรัมย์

วันที่.....เวลา.....



เรื่องที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น.....

รายละเอียด.....

ลงชื่อผู้แจ้ง.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเหตุ กรุณาระบุชื่อที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อทางคณะกรรมการรับเรื่อง
เมื่อพิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหามาตรการที่ท่านได้แสดงความเห็นเรียบร้อยแล้ว
แล้วจะแจ้งผลให้ท่านทราบต่อไป...คำร้องเรียนนี้เป็นเอกสารปกปิด(ความลับ)ตัว
ท่านจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆทั้งสิ้น

แบบตอบกลับข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลหนองหงส์

1. สำหรับคณะกรรมการความเสี่ยง

วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....

วันที่เกิดเหตุการณ์.....

เหตุการณ์

รายละเอียดเหตุการณ์

[illegible]

.....

.....

.....

ระดับความรุนแรง..... การทบทวน ☐ ทบทวนแล้ว ☐ ยังไม่ได้ทบทวน

หน่วยงานที่ได้มาต้อง

ตั้งที่เมืองเวียง

ความเข้ม: ถ้าน้ำที่รับน้ำฝนลงเสีย

การดำเนินงานของโครงการฯ ได้รับการสนับสนุนจาก

.....

.....

2. สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ความเห็นหน่วยงาน/แนวทางป้องกัน/แก้ไข

..... **ลงชื่อ**

.....

วันที่.....



3. สำหรับทีมที่เกี่ยวข้อง

ความเห็นทีม/แนวทางป้องกัน/แก้ไข

#####

#####

.....

วันที่ ๗

.....

โปรแกรมความเสี่ยงโรงพยาบาลหนองหงส์



RM โรงพยาบาลหนองหงส์

ชื่อผู้ใช้



กรุณากรอก ชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน



กรุณากรอก รหัสผ่าน

LOGIN

ลงทะเบียนใช้งานระบบ

เกี่ยวกับเรา

© 2020 โรงพยาบาลหนองหงส์ Version: 1.64.2.26 BY Samitra