

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

จังหวัดฉะเชิงเทรา

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
2. เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสาน การหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

- **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ (มีชื่อ สกุล ผู้ส่งหรือตรวจสอบข้อมูลได้)
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ พฤติกรรมบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง

ร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณา
เรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

● **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้
ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๖ ช่องทาง คือ

๑. ผู้รับความคิดเห็นหน้าหน่วยงานต่างๆ มี ๖ แห่ง
๒. ทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๓๘-๕๘๑๒๘๕ ต่อหน่วยงานผู้ป่วยใน๒
๓. มาด้วยตนเอง
๔. จดหมาย
๕. Scan QR Code ติดหน้าหน่วยงานต่างๆ
๖. การร้องเรียนผ่านทางwebsite โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

• **เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่งตั้งให้
เป็นทีมเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนเบื้องต้น ได้แก่

- ๑.นางกาญจนา หมัดนุช ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
- ๒.นางศุภยา ทรงศิริ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย โดยผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลมีคำสั่งมอบหมาย

- กำหนดหน้าที่ด้านบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน
ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหาร
ความเสี่ยงเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

- ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ
ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้น

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ผู้รับความคิดเห็นบริการ/OR code โดยคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายฝ่ายบริหารรับและส่งเอกสารให้ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและ
จริยธรรมองค์กรดำเนินการ
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ในเวลาราชการติดต่อประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
รับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนมา ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ที่
อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ใน แบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการจดบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ใน
แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์โรงพยาบาล ผู้ดูแลระบบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์หรือประธาน
คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร จดบันทึกในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ดำเนินการ
ต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน

QR Code

เสนอแนะ / แสดงความคิดเห็น

แบบแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ



โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

เบอร์โทรศัพท์ของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

100 หมู่2 ต.หมอนทอง

อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา 24150

โทร 038-581285 Fax 038-581103

ตู้รับความเห็นบริการ



ใบรับความคิดเห็นบริการ

ชื่อนามสกุล (ไม่ต้องระบุหากท่านไม่ต้องการ)

ที่อยู่ โทร.....

วันที่.....เวลา.....น.

ต้องการ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ชมเชย การให้บริการของหน่วยงาน

แพทย์ ตึกตรวจโรค (ผู้ป่วยนอก) อุบัติเหตุ -ฉุกเฉิน ผู้ป่วยใน 1 ผู้ป่วยใน 2 ห้องผ่าตัด

ห้องคลอด ห้องจ่ายยา การเงิน ทันตกรรม X-RAY ชั้นสูตร(LAB)

เกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพ บริการในภาพรวม หน่วยงานอื่นๆ ระบุ.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

เพื่อความสะดวกในการตอบข้อร้องเรียนขอให้ท่านกรอกชื่อ ที่อยู่และระบุผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ให้ชัดเจน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ ทางโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยวจะนำไปพิจารณาและปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

F-ETH-001 แก้ไขครั้งที่ 00 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2550

หน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

เข้าหัวข้อ เสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

ค้นหาตามฐานข้อมูลการดูแลสุขภาพ

Search

Search ...

HOME MISSION-VISION CEO-LETTER HISTORY ติดต่อฯ MAP CONTACT เสนอแนะ / แสดงความคิดเห็น

ข้อมูลสถิติและสภาวะสุขภาพ
ตารางการให้บริการ
ปฏิทินกิจกรรม
ผลงานเด่น
แผนปฏิบัติการ/โครงการสำคัญ
ผลงานตามยุทธศาสตร์ PSPG / KPI
เอกสารรายงานการประชุม
จัดซื้อ-จัดจ้าง
ITA 2562 (แบบร่าง)
ITA 2563
ระบบจองห้องประชุม
ระบบจองรถยนต์ส่วนตัว

ที่อยู่

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว
100 หมู่2 ด.หนองทอง
อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา 24150
โทร 038-581285 Fax 038-581103

เวลาทำการ
จันทร์-ศุกร์ : 8:00 น.-16:00 น.
คลินิกนอกเวลา: 16:00 น.- 20:00 น.
เสาร์อาทิตย์ : 8:00 น.- 20:00 น.
อุบัติเหตุฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง

นายแพทย์สรลักษณ์ มิ่งไทยสงค์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

ค้นหาตามฐานข้อมูลการดูแลสุขภาพ

Search

Search ...

HOME MISSION-VISION CEO-LETTER HISTORY ติดต่อฯ MAP CONTACT เสนอแนะ / แสดงความคิดเห็น

ข้อมูลสถิติและสภาวะสุขภาพ
ตารางการให้บริการ
ปฏิทินกิจกรรม
ผลงานเด่น
แผนปฏิบัติการ/โครงการสำคัญ
ผลงานตามยุทธศาสตร์ PSPG / KPI
เอกสารรายงานการประชุม
จัดซื้อ-จัดจ้าง
ITA 2562 (แบบร่าง)
ITA 2563
ระบบจองห้องประชุม
ระบบจองรถยนต์ส่วนตัว

เสนอแนะ / แสดงความคิดเห็น

แบบแสดงความคิดเห็น / บังเสนอแนะ

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

ที่อยู่

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว
100 หมู่2 ด.หนองทอง
อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา 24150
โทร 038-581285 Fax 038-581103

เวลาทำการ
จันทร์-ศุกร์ : 8:00 น.-16:00 น.
คลินิกนอกเวลา: 16:00 น.- 20:00 น.
เสาร์อาทิตย์ : 8:00 น.- 20:00 น.
อุบัติเหตุฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง