



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลจันทาร

อำเภอจันทาร จังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

กระทรวงสาธารณสุข

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลจันทรา

ผู้รับผิดชอบ

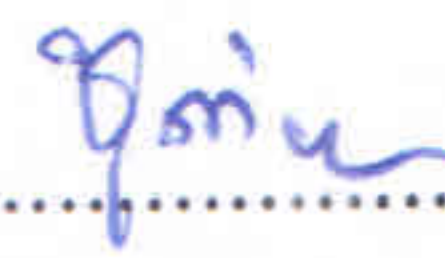


(นางนงพร แสงวุธ)

ตำแหน่ง

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เห็นชอบ



(นางสุติภา ภิบาลศิลป์)

ตำแหน่ง

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้อนุมัติ



(นายชนากร ศีระขะภูมิ)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลจันทรา เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลจันทราได้ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน มีกระบวนการจัดการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่สะท้อนการบริการ ทางโรงพยาบาลจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง โรงพยาบาลจันทรา ที่ร่วมแรงร่วมใจในการดำเนินงานและขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือเล่มนี้ มา ณ โอกาสนี้

โรงพยาบาลจันทรา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเภทและระดับของเรื่องร้องเรียน	๓
กระบวนการปฏิบัติงาน	๔
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๕
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๘
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง	๙

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลจันทรา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด กระทรวงสาธารณสุข

๑. วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลจันทราได้ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน
- (๒) เพื่อให้มีกระบวนการจัดการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- (๓) เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียงของโรงพยาบาลจันทราใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
- (๔) เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๒

๒. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลจันทรา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก การกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการประเมินและวิเคราะห์แนวโน้มของข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทราจำนวน ๒ รอบการประเมินคือรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน เพื่อนำไปปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลจันทราเพื่อให้สาธารณชนรับทราบ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือประชาชน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) แบ่งเป็น ๒ ประเภทคือเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จันทรา ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจันทรา โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานโรงพยาบาลจันทรา

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลจันทหาร รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานโรงพยาบาลจันทหาร

การรับเรื่องร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ข้อสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือ ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การรับแจ้งเบาะแสพบความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจันทหาร

การจัดการเรื่องร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอความช่วยเหลือ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การรับแจ้งเบาะแสพบความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจันทหาร

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลจันทหารผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอความช่วยเหลือ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การแจ้งเบาะแสความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจันทหาร

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจันทหาร ได้แก่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้แก่ ห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ ห้องให้คำปรึกษา และห้องกลุ่มงานการพยาบาล
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๕๐๗๑๒๒ ต่อ ๑๐๔, ๑๒๐ หรือ ๑๖๓
๓. โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทหาร หมายเลข ๐๙ ๕๖๔๙ ๓๙๔๗
๔. ผู้รับความคิดเห็น ภายในโรงพยาบาลจันทหาร จำนวน ๖ ตู้ ได้แก่ ตู้บริเวณข้างห้องตรวจแพทย์ ตู้หน้าห้องจ่ายยา ตู้ที่หน้าตึกผู้ป่วยใน ตู้หน้าห้องทันตกรรม ตู้หน้าห้องกายภาพบำบัด และตู้หน้าห้องงานบริการปฐมภูมิและองค์กรรวม
๕. ทางไปรษณีย์ โดยส่งเอกสารได้ที่โรงพยาบาลจันทหาร เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๓ ถนนเมืองพระตำบลดงจันทระ อำเภอดงจันทระ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
๖. web site โรงพยาบาลจันทหาร www.cupchanghan.com
๗. Facebook เพจโรงพยาบาลจันทหาร
๘. บุคคลากรโรงพยาบาลจันทหาร
๙. ที่ประชุมประจำเดือนของกำนันผู้ใหญ่บ้าน
๑๐. แบบประเมินความพึงพอใจ
๑๑. สื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ไขปรับปรุง ตามการร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียงของโรงพยาบาลจันทหาร

๔. ประเภทและระดับของเรื่องร้องเรียน จำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๔ ประเภท คือ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของโรงพยาบาล -ชมเชยการให้บริการของ ตึกผู้ป่วยใน -การสอบถามข้อมูลสิทธิ การรักษา การย้ายสิทธิ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	-หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง -เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน โรงพยาบาลจังหวัด หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ระบบการให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	-หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง -คกก.รับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่ เกลี่ย
๓	ข้อร้องเรียน ใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อสื่อมวลชน หรือ หน่วยงานผู้บังคับบัญชา -ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน โรงพยาบาลจังหวัด หน่วยงานเดียว ต้องเสนอ เรื่องต่อผู้บังคับบัญชา ต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสีย ต่อ ชื่อเสียง ของ โรงพยาบาลจังหวัดในวง กว้าง	-การเรียกร้องให้ โรงพยาบาลจังหวัดชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้างขนาดใหญ่ -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล -คกก.รับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่ เกลี่ย -สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดร้อยเอ็ด -สำนัก ปลัดกระทรวง สาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจ หน้าที่ของโรงพยาบาลจ ังหวัด	-ขอความช่วยเหลือผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมเพื่อขอ ลดหย่อนค่าพอกไตทางเส้น เลือด (ไปรับบริการที่ รพ.	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	-หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง -เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
	จิงหาร		เอกชน/รพ.นอกสังกัด สป) -ขอให้เพิ่มจำนวนแพทย์ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ -ขอใช้หนังสือสุทธิพระสงฆ์ แทนบัตรประชาชนเพื่อใช้ สิทธิจ่ายตรง -การขอให้ปลดสิทธิ ประกันสังคม		จัดการข้อ ร้องเรียน -คกก.รับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่ เกลี่ย

๕. กระบวนการปฏิบัติงาน

๕.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๑) กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ได้แก่ ห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ
ห้องกลุ่มการพยาบาล และห้องให้คำปรึกษา

(๒) ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล กำหนด
บทบาทหน้าที่ พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในโรงพยาบาลทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล โดยเปิด
โอกาสให้ได้เข้ารับการประชุม อบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ/จดหมาย ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของ โรงพยาบาลลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)
Web site โรงพยาบาลจิงหาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
Facebook เพจโรงพยาบาลจิงหาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
บุคลากรของโรงพยาบาลจิงหาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
ที่ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
แบบประเมินความพึงพอใจ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
สื่อสังคมออนไลน์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน

๕.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

(๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันสะปองกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๕.๔ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยากในการแก้ไข/ปรับปรุง ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลจังหวัด

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานโรงพยาบาลจังหวัดหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือหน่วยงานผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานโรงพยาบาลจังหวัดหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป(สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) หรือ เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลจังหวัดในวงกว้าง

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลจังหวัด กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลจังหวัด

๕.๕ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑-๗ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนเข้าไปติดต่อ ณ จุดรับคำร้องเรียนห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อสอบถามเรื่องการย้ายสิทธิบัตรทอง หรือการสอบถามข้อมูลทางกล่องข้อความใน Facebook เพจโรงพยาบาลจังหวัด เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันทีภายใน ๑ วัน หากเป็นการชมเชยผ่านผู้รับความคิดเห็นซึ่งกำหนดเปิดผู้รับความคิดเห็นทุกวันจันทร์ ถ้าผู้ร้องเรียนแจ้งที่อยู่หรือเบอร์ติดต่อกลับ จะสามารถตอบกลับได้ภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

๕.๖ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ประกอบด้วย ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการของหน่วยงาน

(๑) กรณีผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องและเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้ระบายความคับข้องใจ ณ ห้องให้คำปรึกษา เมื่อผู้ร้องเรียนแสดงความไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการของ

เจ้าหน้าที่/ระบบการให้บริการของหน่วยงาน ขณะเข้ารับบริการ พร้อมขอที่อยู่ เบอร์ติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ และพิจารณาทำบันทึกข้อความเสนอต่อผู้บริหารเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง และโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ และพิจารณาทำบันทึกข้อความเสนอต่อผู้บริหารเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป

(๓) เมื่อได้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือ หรือโทรศัพท์แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๗ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือหน่วยงานผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานโรงพยาบาลจังหวัดหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) หรือ เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลจังหวัดในวงกว้าง

(๑) ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อความเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเบื้องต้น กรณีขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ร้องเรียนองค์กร ร้องเรียนความประพฤติส่วนตัว(ทางวินัย) ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตประพฤติดมิชอบ

(๒) จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

(๓) เมื่อได้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือ หรือโทรศัพท์แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๖๐ วันทำการ

๕.๘ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลจังหวัด กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลจังหวัด เช่น ขอความช่วยเหลือผ่านศูนย์ดำรงธรรมเพื่อขอลดหย่อนค่าพอกไตทางเส้นเลือดโดยผู้ร้องได้ไปรับบริการที่ รพ.เอกชน/รพ.นอกสังกัด สป หรือ ขอให้เพิ่มจำนวนแพทย์หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หรือ ขอใช้หนังสือสุทธิพระสงฆ์แทนบัตรประชาชนเพื่อใช้สิทธิจ่ายตรง หรือการขอให้ปลดสิทธิประกันสังคม เป็นต้น

การรับเรื่องในเบื้องต้น ได้แก่ การให้คำชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลจังหวัด และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนไม่เกิน ๗ วันทำการซึ่งรวมถึงการออกไปชี้แจงผู้ร้องเรียนถึงประตูบ้าน (แล้วแต่กรณี)

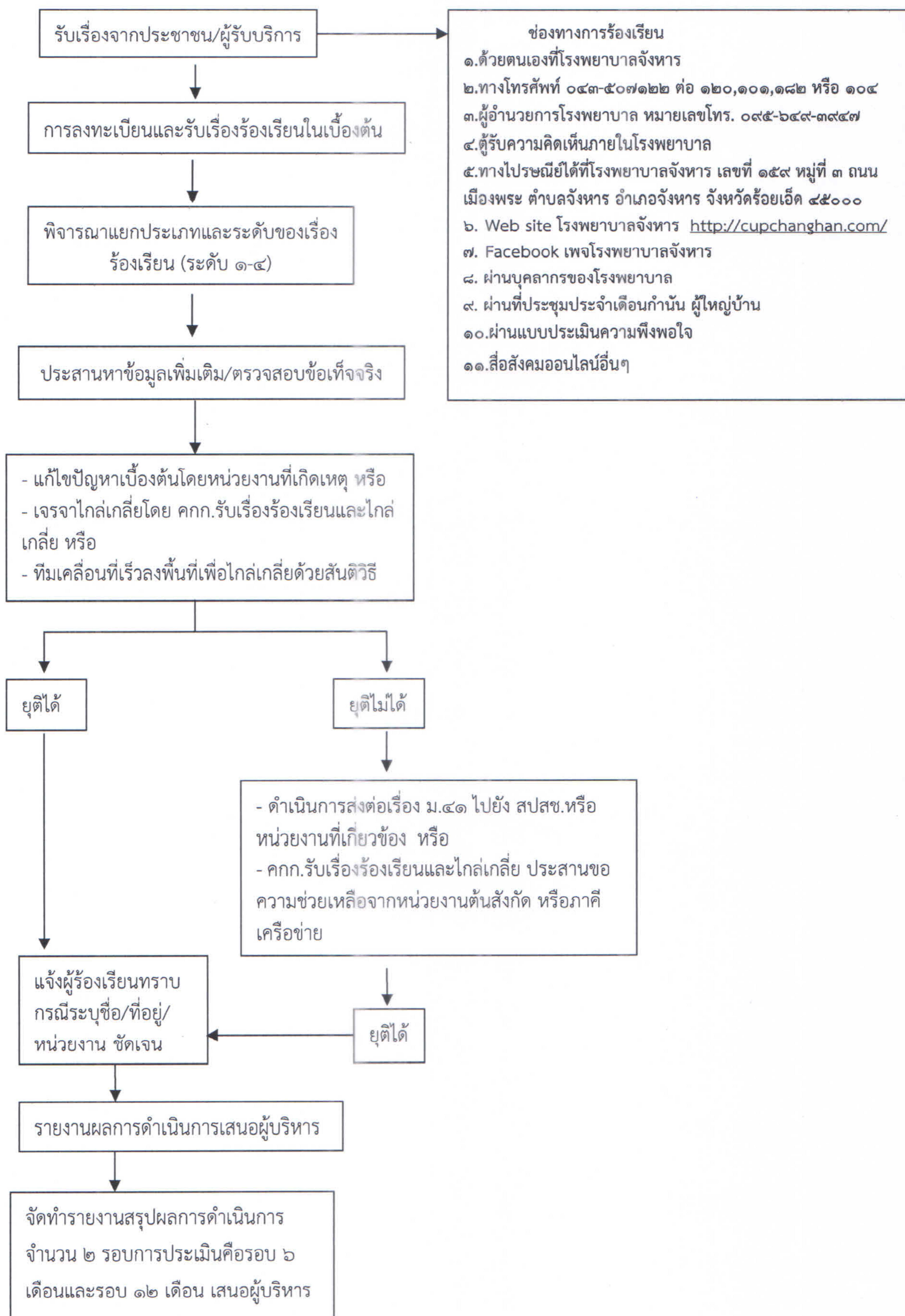
๕.๙ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานและวิเคราะห์แนวโน้มของข้อร้องเรียน
เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด

(๑) จัดทำบันทึกข้อความขอให้หน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียน
จำนวน ๒ รอบการประเมินคือรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

(๒) นำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน แล้วให้ส่งรายงานผล
การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจังหวัด เพื่อ
เป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

(๓) สรุปรายงานผลการวิเคราะห์ประเภท ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน การดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ และสรุป
วิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย การแก้ไขปัญหา และวิเคราะห์แนวโน้มของข้อร้องเรียน เสนอความเห็นต่อ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๖. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลจันทรา



คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

ตามคำสั่งโรงพยาบาลจันทบุรีที่ ๓๒/๒๕๖๒

๑. นางชุติภา ภิบาลศิลป์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางศศิธร ตาลอำไพ	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวพจมาลย์ บุญกลาง	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสมรักษ์ ทิพโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางผกามาศ เย็นศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสุวรรณา ชันทับ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพิพิธพร ธนสีลังกูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนวพร แสงวุธ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ