

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ทั่วไป

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและ นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

1.2 เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

2. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน คำชมเชย จากทุกช่องทางการ มาทำการวิเคราะห์ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/ แก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และกรรมการบริหารโรงพยาบาล

3. คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำแนะนำ คำร้องเพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงาน การบริการและเรื่องอื่นๆ ของโรงพยาบาล

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่อกับโรงพยาบาล ที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และคำชมเชย ผ่านทางช่องทางต่างๆ

3.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ ได้แก่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทาง web site โรงพยาบาล หนังสือถึงผู้อำนวยการ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ และช่องทางอื่นๆ

3.5 การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการในเรื่องที่ได้รับจาก ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน คำชมเชย

3.6 การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจา ของโรงพยาบาล เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้อง