




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 โรงพยาบาลบึงนาราง
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงนาราง วัน/เดือน/ปี : ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล  (น.ส.อาทิตยา อภัยภักดิ์) นักวิชาคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนิษณา สิงหาคำ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายศักดิ์สิทธิ์ สินโน) นักวิชาคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	

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





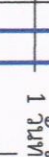

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย หรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การสอบถามข้อมูล สุขภาพ - การเสนอแนะเกี่ยวกับ การบริการของ โรงพยาบาล	1 วัน (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน
2	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน
3	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว ต้องเสนอเรื่องต่อ ผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาลบึงนาราง	- การร้องเรียนให้ โรงพยาบาลบึงนาราง ชดเชยค่าเสียหายจาก การให้บริการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบึง นาราง - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่เกิน 60 วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	- ทีมเจรจา ไกล่เกลี่ย - คกก.รับ เรื่อง ร้องเรียน - คกก. บริหาร ความเสี่ยง - คกก. บริหาร โรงพยาบาล บึงนาราง
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ โรงพยาบาลบึงนาราง	การขอให้มติดีกับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
บุคลากร โรงพยาบาลบึงนา ราช	- รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และ แจ้งต่อ หัวหน้ากลุ่มงานที่ตนสังกัดอยู่
กลุ่มงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง - พิจารณาข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - พิจารณาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงาน ดำเนินการแก้ไข - สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ทุกเดือน
ทีมเจรจาไกล่ เกลี่ย	<ul style="list-style-type: none"> - ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง - กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับกลุ่มงาน ให้สืบสวนข้อเท็จจริงกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนกระบวนการ จนสามารถยุติได้ - จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - รับและรวบรวมเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบ วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - ประสานงานกับกลุ่มงานภายใน และหน่วยงานภายนอก - ชี้แจง / ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน - รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส) - ประเมินประสิทธิภาพ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับเรื่อง ร้องเรียนของ กลุ่มงาน	ผู้เกี่ยวข้อง ในกลุ่มงาน	คกก.รับเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน						
2. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ		 				
3. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)						
4. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน						
5. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และระดับ 4)						
6. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2)						
7. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3)						
8. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ						
9. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)						

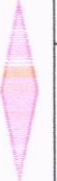
อธิบาย สัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

ระดับ 2 ไม่เกิน 15 วันทำการ
ระดับ 3 ไม่เกิน 60 วันทำการ

1 วันทำการ

1 วันทำการ

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน

หน.กลุ่มงานดำเนินการดังนี้

- หน.กลุ่มงานกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน
- ผู้อำนวยการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่มงาน

2. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

จนท.ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงานบริหาร /กลุ่มงานประกันฯ 056039709 ต่อ 118
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของกลุ่มงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	รพ.บึงนาราง 400 ม.2 ต.บึงนาราง อ.บึงนาราง จ.พิจิตร 66130
Website / เพจ โรงพยาบาลบึงนาราง /	ทุกวัน (เช้า-บ่าย)	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงาน ประกันฯ (IT) / คกก.รับเรื่องร้องเรียน
อื่นๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน /กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันราชการ (ช่วงเวลาเช้า)	ภายใน 1 วัน	คกก.รับเรื่องร้องเรียน

3. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน
- การบันทึกลงแบบบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล คือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาลบึงนาราง

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล คือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงนาราง

5. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และระดับ 4)

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ เช่น การสอบถามวันให้บริการทันตกรรม ซึ่งสามารถตอบคำถามได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่กลุ่มงาน หรือที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล โดยพิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน เบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาล

6. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2)

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา จัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน แต่เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนั้นให้ทราบข้อมูลก่อนการทํานักข้อความเสร็จได้

7. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3)

8. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ

9. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)

6. ผู้รับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบึงนาราง
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
4. ทีมใกล้เคียง
5. กลุ่มงานภายในโรงพยาบาลบึงนาราง
6. บุคลากรโรงพยาบาลบึงนารางทุกคน

7. เกณฑ์ชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ10
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ100

8. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล