

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

ตามประกาศโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

๑. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Applicationหรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม

๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : ไม่มี

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวจุฑาลักษณ์ เกิดศรี)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

วันที่...๒๒.....เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗



(นายปกาสิทธิ์ อนุพันธ์ไพบูลย์)

ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาคุณภาพบริการและสนับสนุน

วันที่.....๒๒.....เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

อนุมัติให้เผยแพร่

ไม่อนุมัติให้เผยแพร่



(นายทองศักดิ์ หอมทรัพย์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรมอโรปิติกส์)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

วันที่...๒๒.....เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวาทิต เสรีกิจ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่.....๒๒.....เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗



โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร
Jainad Narendra Hospital

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร



โรงพยาบาลชยันนาทเรนทร
Jainad Narendra Hospital

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชยันนาทเรนทร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การฟ้องร้อง ที่เกิดจากการดูแลรักษาผู้ป่วย หรือ การปฏิบัติงานของบุคลากร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
3. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ทั้งจากบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ = หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน = หมายถึง ผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลชยันนาทเรนทรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่มงาน ฝ่าย งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ








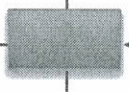



ศูนย์รับข้อร้องเรียน = ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ทีมบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลชยันนาทเรนทร ติดต่อได้ที่ เบอร์โทร. 056-411-055 ต่อ 1507-1508

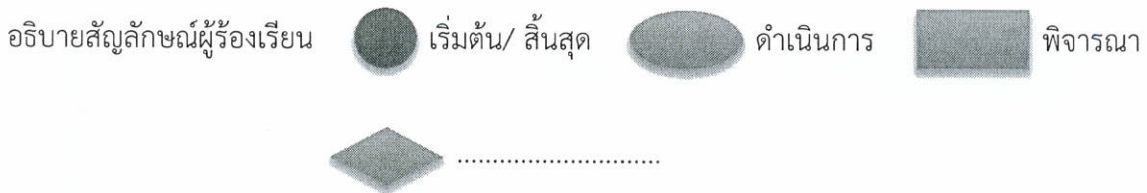
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน = หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อผ่าน สคบ. ผ่าน ตู้.ณ 1111 เป็นต้น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอนแนะเกี่ยวกับ การให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ทีมรับเรื่อง ร้องเรียน	ผู้เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	คณะกรรมการ บริหาร รพ.
1. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ					
2. บันทึกข้อร้องเรียน					
3. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					
4. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณี ข้อร้องเรียนระดับ 3					
5. ประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำมาแก้ไข/ ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 2					
6. ประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณี ข้อร้องเรียนระดับ 3					
7. ติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ					
8. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อ คณะกรรมการบริหาร รพ.					



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการการบริหารฯ

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.2 พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.3 ออก/ แจกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	
หนังสือ/ จดหมาย/ ใบรายงานความเสี่ยง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/ จดหมาย)	
กล่องรับข้อร้องเรียน/ กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	
อื่น ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง จากส่วนราชการต่าง ๆ ส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับที่ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทรสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทรไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ
- 5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมาย/ โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

- 6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ
- 6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(7) การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ ข้อร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน 1 วันทำการผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- 7.1 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุง

ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 15 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย
- 8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชยันตนาทรนทรโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

- 9.1 สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน ฝ่าย ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

ประกาศ ณ วันที่ 17 มกราคม 2567

