



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โทร. ๔๑๘๑ ,๔๓๐๘

ที่ ยล ๐๐๓๓.๑๐๔.๑๘/๙๕๕

วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง อนุมัติคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา

เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ในส่วนของ (MOIT9) ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และนำคู่มือดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

ข้อพิจารณา

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลยะลา ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. อนุมัติคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่อไป



นางจรินทร์ อินทร์จันทร์

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ

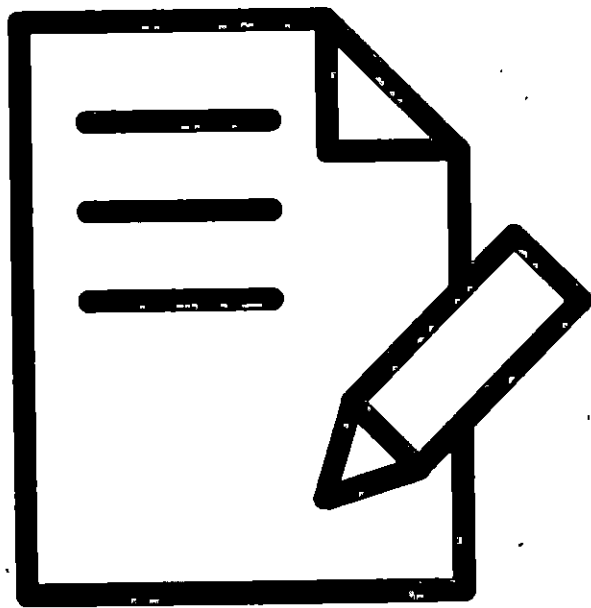
(นางสาวนิตยา ภูวนานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา
 ตามประกาศโรงพยาบาลยะลา
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 สำหรับกลุ่มงาน/งาน ในโรงพยาบาลยะลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลยะลา	
วัน / เดือน / ปี : ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗	
หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางจรินทร์ อินทร์จันทร์)</p> <p>ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ วันที่ ๒๖ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(แพทย์หญิงนิตยา ภูวนานนท์)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา วันที่ ๒๖ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;">ทศรัฐชนท์</p> <p style="text-align: center;">(.....นางสาว ทศรัฐชนท์.....สารดี.....)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการ สาธารณสุข</p> <p>วันที่ ๒๖ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗



คำนำ

โรงพยาบาลยะลา เริ่มมีการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย มาใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2547 โดย นายแพทย์วัฒนา ปิยะวงศ์วิศาล หัวหน้ากลุ่มงาน โสต ศอ นาสิก และพิจารณาส่งบุคลากร คือ นางสาว วิไลวรรณ อุดมละมุน(เลชะกุล) หัวหน้ากลุ่มงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ และ นางอายีสอาห์ หะยีนีอาลี หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ เข้ารับการอบรมหลักสูตรทักษะพื้นฐานการจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข และกลับมาจัดตั้งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา ซึ่งทำงานควบคู่กับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในโรงพยาบาล ของ สปสช. เพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรับฟังประเด็นปัญหา ให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการ รวมทั้งรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน จัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น/การเจรจาไกล่เกลี่ย ประสานส่งต่อ

ปัจจุบัน การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในกำกับการกำกับดูแลของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และคณะกรรมการไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลยะลา โดยนำ ประสบการณ์ของผู้ป่วยและญาติ (Patient Experience) การรับฟังเสียงสะท้อนผู้รับบริการ และ ผู้ป่วย (Patient Listening) ไปสู่การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล ให้เกิดระบบบริการสุขภาพ สร้างความรู้ความเข้าใจผ่านบุคลากรด้านสุขภาพ ให้มีความปลอดภัย มีมาตรฐานการทำงาน ร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนของประชาชน หรือผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมบริการ กระบวนการให้บริการ หรือ ผลการให้บริการที่ได้รับ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้ป่วย และผู้รับบริการ

การจัดทำคู่มือครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้แก่เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลยะลา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลยะลา

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	๑
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
	๑.๓ ขอบเขต	๒
	๑.๔ คำจำกัดความ	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๔
	๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
	๒.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
	๒.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
	๒.๔ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๕
	๒.๕ รูปแบบและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๓	การปฏิบัติงาน	๗
	๓.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลยะลา	๗
	๓.๒ แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน	๘
	๓.๓ แบบรายงานการตอบสนองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน โรงพยาบาลยะลา	๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์ผู้ให้การรักษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เป็นที่ยอมรับนับถือและเป็นที่ยิ่งใหญ่ให้กับผู้ป่วยและญาติที่ต้องการความช่วยเหลือ แต่ในปัจจุบันความสัมพันธ์ได้แปรเปลี่ยนไปด้วยเหตุปัจจัยต่างๆ ผู้รับบริการคาดหวังต่อระบบการบริการสุขภาพมากขึ้น อีกทั้ง การร้องเรียนถือเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชน ตามที่ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน พ.ศ.๒๕๔๑ กำหนดไว้ในข้อ ๗ ทุกคนเสมอภาคกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๑๕๔๑ ได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการดังนี้ สิทธิจะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำตีความคุณภาพที่ถูกต้องในสินค้าหรือบริการ สิทธิในการได้อิสระในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการสิทธิในการได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากสัญญาหรือการทำสัญญา สิทธิที่จากการที่จะได้รับการพิจารณาและเยียวยาความเสียหาย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ๒๕๔๑)

พระราชบัญญัติหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๕๒ ที่รับรองให้ ชาวไทยย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้ มาตรฐาน รวมทั้งการคุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข มาตรา ๔๑

ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขมีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านระบบสุขภาพ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคอาหาร ยา หรือเครื่องสำอาง เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เป็นบทบาทหน้าที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นต้น

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ จำเป็นต้องมีกลไกการคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น เมื่อประชาชนได้รับบริการ หน่วยงานหรือบุคคล ที่อาจส่งผลกระทบต่อตนเอง ประชาชนจึงใช้กลไกการร้องเรียนโดยใช้ช่องทางร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา กำกับ ดูแลให้หน่วยงานหรือบุคคลนั้นๆ ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการพัฒนารูปแบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้รวดเร็ว การรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ องค์ความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน มาเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และออกแบบกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และองค์กร เพื่อนำมาพัฒนางานนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เป็นช่องทางให้ผู้มารับบริการเข้าถึงได้สะดวก เมื่อ(รู้สึก) ได้รับความไม่เป็นธรรม หรือต้องการเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

๑.๓ ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลยะลา

๑.๔ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องแสดงความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Facebook หรือช่องทางอื่นๆ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ใกล้เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาใกล้เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ที่	ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การ ให้บริการและ สถานที่	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้ บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำ การ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook/E-mail/ เว็บไซต์/กระทู้ต่างๆ	ไม่เกิน ๓๐ วันทำ การ	-ทีมไกล่เกลี่ย
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำ การ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑.) ร้องเรียนด้วยตัวเอง

(๒.) ร้องเรียนผ่านผู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๓.) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๔.) ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 086-966-0896

(๕.) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เพจ “โรงพยาบาลยะลา”

(๖.) ร้องเรียนผ่านทาง E-mail; Sabajaiyala@gmail.com, Jar.inchan.yala@gmail.com

(๗.) ร้องเรียนผ่านการสแกน QR Code



๒.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑.) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

(๒.) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับ แก่ผู้ร้องเรียน

๒.๔ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

- (๑.) ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้อธิบาย/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการ
- (๒.) ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว
- (๓.) ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล
- (๔.) การฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น

๒.๕ รูปแบบและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรอบระยะเวลาใน การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกลเกลี่ย (Time line)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	รับเรื่อง/รับทราบเรื่อง	ทันที/ภายใน ๒๔ ชม.
๒	การจัดการเบื้องต้น	ทันที ที่รับทราบเรื่อง
๓	นำเรียนผู้บริหาร (ระดับ E-1 หรือภาพลักษณ์) ประสานประชุมทีม(คณะกรรมการใกล้เคียง)	ทันทีที่ได้ข้อมูล/ดำเนินการเบื้องต้น ภายในวันเดียวกัน/๑-๒ วัน
๔	เชิญทีมที่เกี่ยวข้องมารับฟัง/ชี้แจงเหตุการณ์	ภายในวันเดียวกัน/๑-๓ วัน (หลังประชุมคณะกรรมการ)
๕	ประสานผู้เกี่ยวข้องหาข้อมูลเพิ่มเติม/สรุปข้อมูลฯ	ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ
๖	นัดทีมคณะกรรมการใกล้เคียงและผู้ถูกร้อง รับฟัง สรุปข้อเท็จจริงและ แนวทางแก้ไข	เร็วที่สุด/หลังจากหาข้อมูล
๗	เชิญญาติมารับทราบข้อมูล (ชี้แจงข้อร้องเรียน ความต้องการของผู้ร้อง/ญาติ)	เร็วที่สุด/หลังจากได้ข้อมูลและข้อสรุป ของประเด็นปัญหา
๘	กรณีมีประเด็นใหม่ นัดใหม่	ภายในระยะเวลา ๕ วัน
๙	ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ/เยียวยา	ทันทีที่ได้สรุปมติ/เสนอ ผอ.
๑๐	เยี่ยมที่หอผู้ป่วย (กรณีนอนโรงพยาบาล)	ทันที/เยี่ยมเป็นระยะ
๑๑	ประเมินผลเป็นระยะๆ	หลังการดำเนินการ
๑๒	แนะนำสิทธิประโยชน์ และอื่นๆ กรณี ม.๔๑ แนะนำหลักฐาน/อื่นๆ ประสาน/ส่งต่อ(ตามกระบวนการ)	ก่อน D/C ประมาณ ๒ วัน
๑๓	สรุป / ประเมินผลการดำเนินงาน	หลังจำหน่าย

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
๑๔	เยี่ยมบ้าน - ครั้งที่ ๑ - ครั้งที่ ๒ - ครั้งที่ ๓ (ตามความเหมาะสม)	สัปดาห์แรกหลังจำหน่าย ๒-๔ สัปดาห์ ดูผลประเมินจากครั้งที่ ๒
๑๕	ประเมินความพึงพอใจ (ประเมินและใส่กล่องแสดงความคิดเห็น)	ก่อนจำหน่าย/หลังจำหน่าย เมื่อยุติ

บทที่ ๓

การปฏิบัติงาน

๓.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลยะลา

- (๑.) ร้องเรียนด้วยตัวเอง
- (๒.) ร้องเรียนผ่านผู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (๓.) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (๔.) ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 086-966-0896
- (๕.) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เพจ “โรงพยาบาลยะลา”
- (๖.) ร้องเรียนผ่านทาง E-mail; Sabaijaiyala@gmail.com, Jarin.inchan@gmail.com
- (๗.) ร้องเรียนผ่านการสแกน QR Code



๓.๒ แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

