

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลเขื่องใน
จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน/ผู้เสียหาย หรือผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของโรงพยาบาลเชิงใน สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดได้บ้าง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขช่วยเหลือด้านอื่นๆ สร้างความพึงพอใจกับประชาชน ผู้มารับบริการไม่ให้เกิดความเสียหายจากการรักษาหรือเหตุรำคาญที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลเชิงใน ได้กำหนดแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามจนได้ข้อยุติที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน ได้รับมอบหมายให้มีการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้มารับบริการหรือประชาชน ตลอดจนข้อเสนอแนะ คำติชมหรือปัญหาในระบบบริการ เก็บรวบรวมข้อมูล นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และวางแผนแก้ไขต่อไป

โรงพยาบาลเชิงใน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้ปัญหาของผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไข
๔. เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและเข้าใจกระบวนการ

ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ในแต่ละกลุ่มงาน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับทางช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและหาแนวทางแก้ไขปัญหาและรายงานให้คณะกรรมการทราบ เพื่อคณะกรรมการจะได้รายงานผู้บริหารต่อไป

คำจำกัดความ

“หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่มงาน/งานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องราวของผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับความปลอดภัยหรือแก้ไข หรือเป็นเรื่องของผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย หรือเดือดร้อนหรือมองเห็นว่าอาจสร้างความเสียหายหรือเดือดร้อน

“ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังนั้นการให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการ และผู้รับความสะดวก

ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการจากส่วนราชการหรือประชาชนทั่วไป

ข้อเท็จจริง หมายถึง ความจริง ความเป็นจริง สรุป

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยการสอบถามข้อมูล

การชดเชยเยียวยา หมายถึง การพิจารณา จ่ายเงินเพื่อชดเชย กรณีเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาล เฉพาะผู้รับบริการมีการร้องเรียน ตามมาตรา ๔๑

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน และส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่
ละกลุ่มงาน/แก้ไข และส่งกลับคณะกรรมการ และแจ้งเจ้าตัวทราบ (มีระบุชื่อและเบอร์โทรศัพท์) และรายงาน
ผู้บริหารทราบและแจ้งผู้รับบริการรับทราบต่อไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ
ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. งานบริหาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนเรื่องงานจัดซื้อ/จัดจ้าง
๒. คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/
คำชมเชย/การสอบถามข้อมูล/ดำเนินการเรียกร้องเงินชดเชยเยียวยา

ระยะเวลาการดำเนินการ

- จัดลำดับตามความเร่งด่วน ในกรณีมีความเร่งด่วน ดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- เรื่องปกติ ภายใน ๑ สัปดาห์

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไข
๒. รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน
๓. กรรมการร่วมกันหาแนวทาง
๔. มีการรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

สามารถทำการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่โรงพยาบาลเชิงในกำหนด ซึ่งมีหลายช่องทาง เพื่อเป็น
การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

ช่องทางการร้องเรียน

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาล : <https://www.kn-hos.com>
๒. Facebook ของโรงพยาบาล : โรงพยาบาลเชิงใน จ.อุบลราชธานี
๓. ตู้แสดงความคิดเห็น ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาล
๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชิงใน ที่อยู่ เลขที่ ๘๓ หมู่ ๖ ถ.แจ้งสนิท
ต.เชิงใน อ.เชิงใน จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๕๐

๕. โทรศัพท์ ๐๔๕-๔๒๓-๗๔๑-๒ ต่อ ๔๓๐ ในวัน เวลาราชการ

๖. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ห้องกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก ในวัน
เวลาราชการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลเชิงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๕๐ วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก :www.kn-hos.com..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายยอดรักษ์ ธาเกตศรี) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสาโรช สมชอบ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชิงใน วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายอุทัยชัย ภาระการ) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	