ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน รพ.พรหมบุรี

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล และกำหนดหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่

จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบ**	**ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน**
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งทีมีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสาร แล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสาร ในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี	ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสาร แล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพรหมบุรี ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพรหมบุรี (แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลข โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหาร ทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเตอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อ ร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐วัน แจ้ง ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ อีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน ภายใน ๗วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ศูนย์รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูล เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒)แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนา คุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ต่อไป

แบบที่ ๑

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลพรหมบุรี

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน

( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ..... อายุ.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

2.ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข 2.1

2.2..... .....

.....

.....

2.3.....

....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมบุรี

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบที่ 2

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน...โรงพยาบาลพรหมบุรี ไตรมาสที่ ..... ปี งบประมาณ .....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง**ฯ**
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำ การ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร ๔) Internet ๕) ตู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน ภายหลัง