	แนวทางปฏิบัติงานเรื่อง : แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน	
	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก : 14 มีนาคม 2563 **รหัสเอกสาร** WI RM - 002	**ปรับปรุงครั้งที่** 1 : -
	หน่วยงาน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ผู้เกี่ยวข้อง ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

วิธีการปฏิบัติงาน

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำ

(นางศรีกริน นามวิชา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ผู้ทบทวน

(นางอรทัย มานะธุระ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ผู้อนุมัติ

(นางสาวชุติมา คูศิริวิเชียร)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คู่มือระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจักราช

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหาและตอบสนอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระบบบริการ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

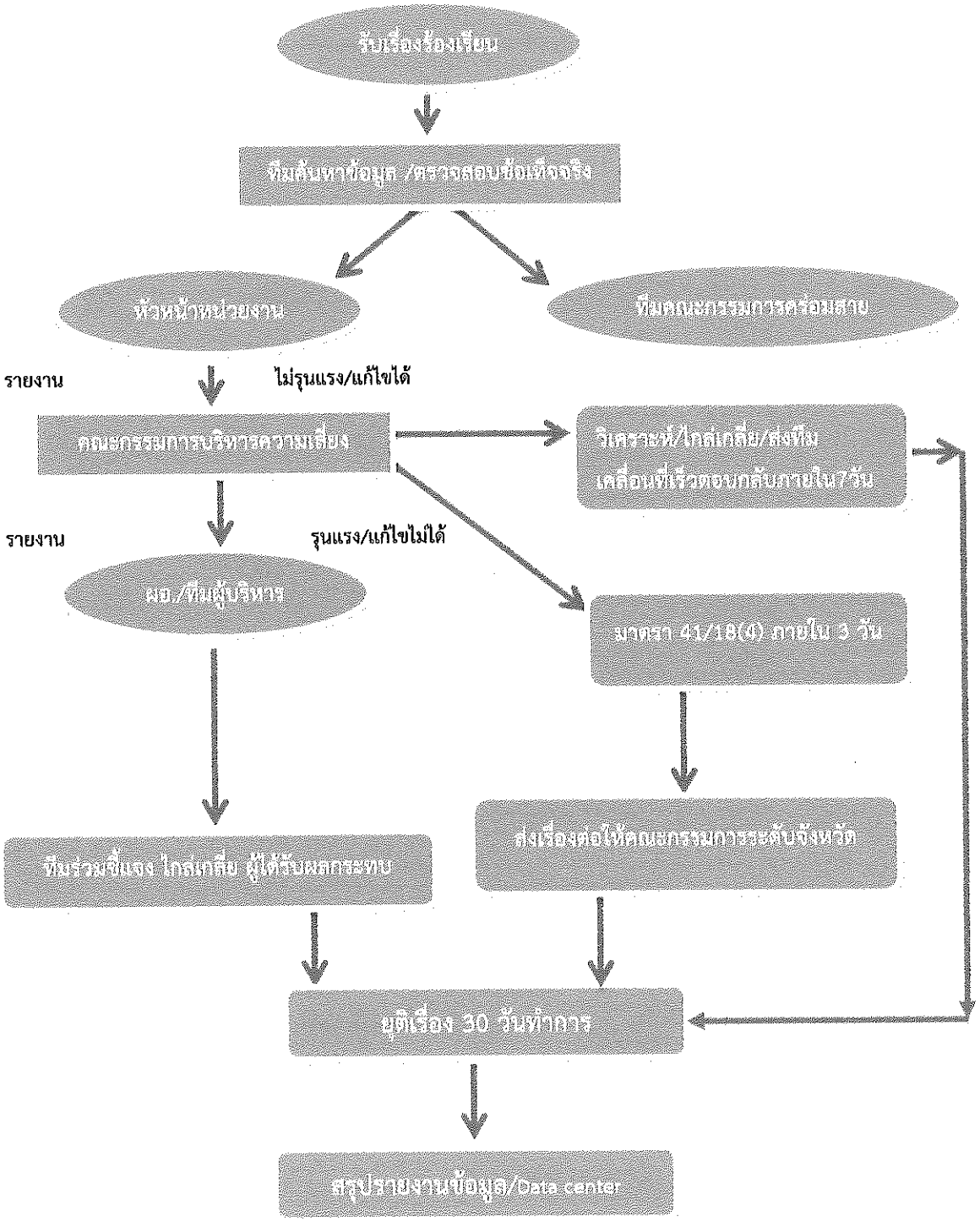
วิธีปฏิบัติ

1. โรงพยาบาลจักราช ได้กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ จาก
   A. ตู้รับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ วางไว้ที่จุดบริการต่างๆ 14 จุด คือ งานป่วยนอก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานทันตกรรม งานผู้ป่วยในชาย งานผู้ป่วยในหญิง ห้องพิเศษและหลังคลอด งานห้องคลอด งานคลินิกพิเศษและเอกเรย์ PCUจักราช งานบริหารทั่วไป งานกายภาพ งานเภสัชกรรม ห้องประชุม และตู้ ผอ. และจัดให้มีแบบฟอร์ม กระดาษ และปากกา ให้พร้อมตลอดเวลา และจะมีการเปิดตู้รับความคิดเห็นทุกวัน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
   B. จุดรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ โดยในเวลาราชการอยู่ที่ งานประกันสุขภาพและสิทธิ์ และนอกเวลาราชการ อยู่ที่ ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
   C. การพูดคุยกับผู้รับบริการ โดยจัดให้ ประชาสัมพันธ์ พยาบาลด่านหน้า และเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการ (ห้องคลอด ตึกผู้ป่วยในชาย ตึกผู้ป่วยในหญิง ห้องฉุกเฉิน แพทย์แผนไทย งานชันสูตร งานเภสัชกรรม) พูดคุยกับผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข บันทึกลงในแบบฟอร์มข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ กรณีมีข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ
   D. ผู้ให้บริการแต่ละจุด หรือ พยาบาลด่านหน้า คอยดูแลให้บริการ โดยสังเกตว่ามีผู้รับบริการรายใดที่มีทีท่าไม่พอใจ หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ให้รีบเข้าไปซักถาม พูดคุย เพื่อรับทราบปัญหา และแก้ไขได้ทันท่วงทีก่อนเกิดปัญหา
   E. รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ตามหมายเลข โทรศัพท์ของโรงพยาบาล 044-399232 โดยติดต่อประชาสัมพันธ์ในเวลาราชการ นอกเวลาราชการ ติดต่อ ห้องบัตร
   F. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็น OP voice และ IP voice โดยจะสำรวจทุก 1 เดือน และนำข้อเสนอแนะในส่วนคำถามปลายเปิดส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขทันที
   G. รับคำร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ จากที่ประชุม อสม. ที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน และจากการประชุมร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ
   H. รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ทาง internet, facebook, line, QR code
2. เมื่อได้รับคำร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ
   A. กรณีคำร้องเรียนโดยวาจา ให้ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์เบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน และ ลงรายงานในระบบรายงานอุบัติการณ์/ความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวบรวมส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทุกสิ้นเดือน กรณีที่รุนแรงหรือแก้ไขเหตุการณ์ไม่ได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ และระงับเหตุการณ์ไม่ให้บานปลาย
   B. กรณีคำร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือการร้องเรียนผ่านตู้รับข้อร้องเรียน ให้ผู้ที่รับข้อร้องเรียน รวบรวมส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทุกวัน

C. กรณีคำร้องเรียน ทาง internet, facebook, line, website ผู้รับข้อร้องเรียน รวบรวมส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทุกวัน

3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
   A. ประเมินความรุนแรงของคำร้องเรียน
      i. กรณีรุนแรง/ไม่แน่ใจ นำเข้ากลุ่มคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยเร่งด่วน เพื่อตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล และระงับเหตุการณ์ไม่ให้บานปลาย และวางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
      ii. กรณีไม่รุนแรง ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์และวางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
   B. นำข้อร้องเรียนมาทบทวนทุก 1 เดือน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมที่หน่วยงานได้แก้ปัญหาไปแล้ววิเคราะห์หาแนวโน้ม และดำเนินการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ มีการกำกับดูแล ติดตามให้เจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน มีการดำเนินการจริง
5. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการตอบกลับข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว แสดงให้ผู้รับบริการทราบทางบอร์ด ถามมา-ตอบไป โดยแสดงข้อมูล ตอบคำถาม ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในแต่ละเดือน ไว้ที่บริเวณงานประกันสุขภาพ
6. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการปรับปรุงระบบให้คณะอำนวยการระบบคุณภาพทราบ ทุก 1 เดือน

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข



เรียน ผู้อำนวยการเพื่อโปรดทราบ

งานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ขอเสนอระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจักราช

(นางสาวชุติมา คูศิริวิเชียร)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

(นายชยพล สุขโต)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักราช

ช่องทางรับข้อเสนอแนะและร้องเรียน line, QR code

PCU

<u>เขียนข้อร้อง เสนอแนะ</u>

1. หยิบมือถือขึ้นมา
2. เปิด QR Code
3. ใช้มือถือ Scan QR Code นี้
4. กรอกข้อมูลให้ ครบถ้วน เพื่อแก้ไขได้ตรงความ ต้องการ
5. กดบันทึก
6. ใส่ภาพเหตุการณ์

กายภาพ

<u>ข้อร้องเรียน เสนอแนะ</u>

1. หยิบมือถือขึ้นมา
2. เปิด QR Code
3. ใช้มือถือ Scan QR Code นี้
4. กรอกข้อมูลให้ ครบถ้วน เพื่อแก้ไขได้ตรงความ ต้องการ
5. กดบันทึก
6. ใส่ภาพเหตุการณ์

คลินิกพิเศษ

ข้อข้อร้องเรียน เสนอแนะ

1. หยิบมือถือขึ้นมา
2. เปิด QR Code
3. ใช้มือถือ Scan QR Code นี้
4. กรอกข้อมูลให้ ครบถ้วน เพื่อแก้ไขได้ตรงความต้องการ
5. กดบันทึก
6. ใส่ภาพเหตุการณ์

ผู้ป่วยในหญิง

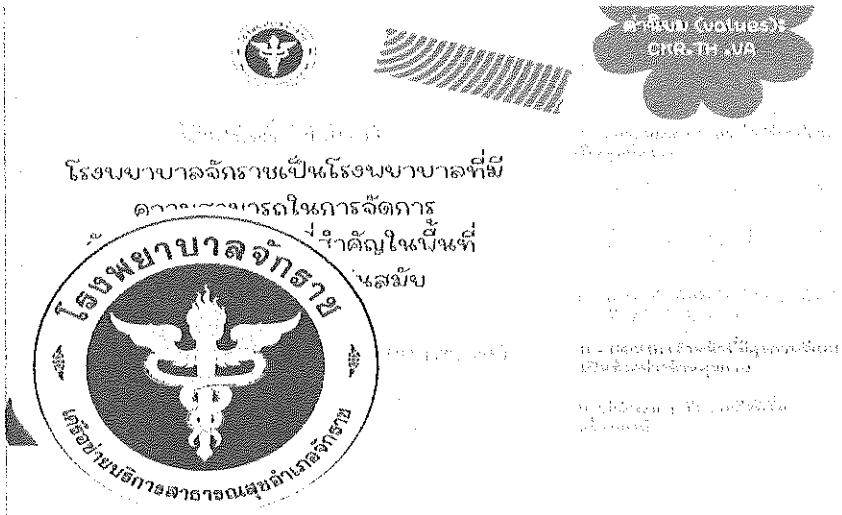
เขียนข้อร้อง เสนอแนะ

1. หยิบมือถือขึ้นมา
2. เปิด QR Code
3. ใช้มือถือ Scan QR Code นี้
4. กรอกข้อมูลให้ ครบถ้วน เพื่อแก้ไขได้ตรงความต้องการ
5. กดบันทึก
6. ใส่ภาพเหตุการณ์

ห้องคลอด

<u>เขียนข้อร้อง เสนอแนะ</u>

1. หยิบมือถือขึ้นมา
2. เปิด QR Code
3. ใช้มือถือ Scan QR Code นี้
4. กรอกข้อมูลให้ ครบถ้วน เพื่อแก้ไขได้ตรงความต้องการ
5. กดบันทึก
6. ใส่ภาพเหตุการณ์



งานโสตทัศนศึกษา โรงพยาบาลจักราช

4.8 พัน เพื่อน • **137** ร่วมกัน

เพื่อน ส่งข้อความ ...

โพสต์ รูปภาพ

รายละเอียด

ทำงานที่ รพ.จักราช

แบบแสดงความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ โรงพยาบาลจักราช

เพื่อให้การแนะนำของท่านได้รับการแก้ไข กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นจริง และขอความกรุณาใช้คำสุภาพในการแนะนำ

ผู้ให้ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ☐ ผู้ป่วย ☐ ญาติผู้ป่วย ☐ บุคลากรของโรงพยาบาล

หน่วยงาน/กลุ่มงาน/ห้องตรวจ ที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น

☐ ห้องฉุกเฉิน ☐ ห้องทำบัตร ☐ ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ☐ ห้องตรวจเลือด ☐ ห้องยา

☐ ห้องเอกซเรย์ ☐ ห้องฝากครรภ์ ☐ ห้องกายภาพและแผนไทย ☐ ARI clinic ☐ ห้องฟัน

☐ ตึกผู้ป่วยในชาย(ชั้นล่าง) ☐ ตึกผู้ป่วยในชั้นบน ☐ ตึกผู้ป่วยในหญิง ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

วัน/เดือน/ปี ที่ท่านเข้ารับบริการ ..... เวลา .....น.

รายละเอียดเหตุการณ์ หรือสิ่งที่ท่านอยากจะเล่าให้กับโรงพยาบาลจักราช

.....

.....

.....

.....

หากท่านต้องการทราบผลดำเนินการ กรุณาเขียนชื่อ นามสกุล และเบอร์โทรของท่าน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

ชื่อ นามสกุล ..... **เบอร์โทรติดต่อกลับ** .....

*****โรงพยาบาลจักราชขอขอบคุณทุกเสียง ทุกคำชมเชยและข้อเสนอแนะที่มีต่อโรงพยาบาล*****

สำหรับเจ้าหน้าที่ วันเดือนปีที่เปิดตู้ ..... เลขที่รับ ..... ลงชื่อผู้รับเรื่อง

.....

จัดทำโดย กรรมการสิทธิ์และกรรมการความเสี่ยง รพ.จักราช

(แพทย์หญิงชุติมา คูศิริวิเชียร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

(นายชยพล สุขโต)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักราช