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

วิธีการปฏิบัติงาน

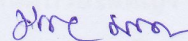
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำ



(นางศรีกรีน นามวิชา)

ผู้ทบทวน



(นางอรทัย มานะธนะ)

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ผู้อนุมัติ



(แพทย์หญิงชุตินา คูศิริวิเชียร)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง



คู่มือระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจักษุราช

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

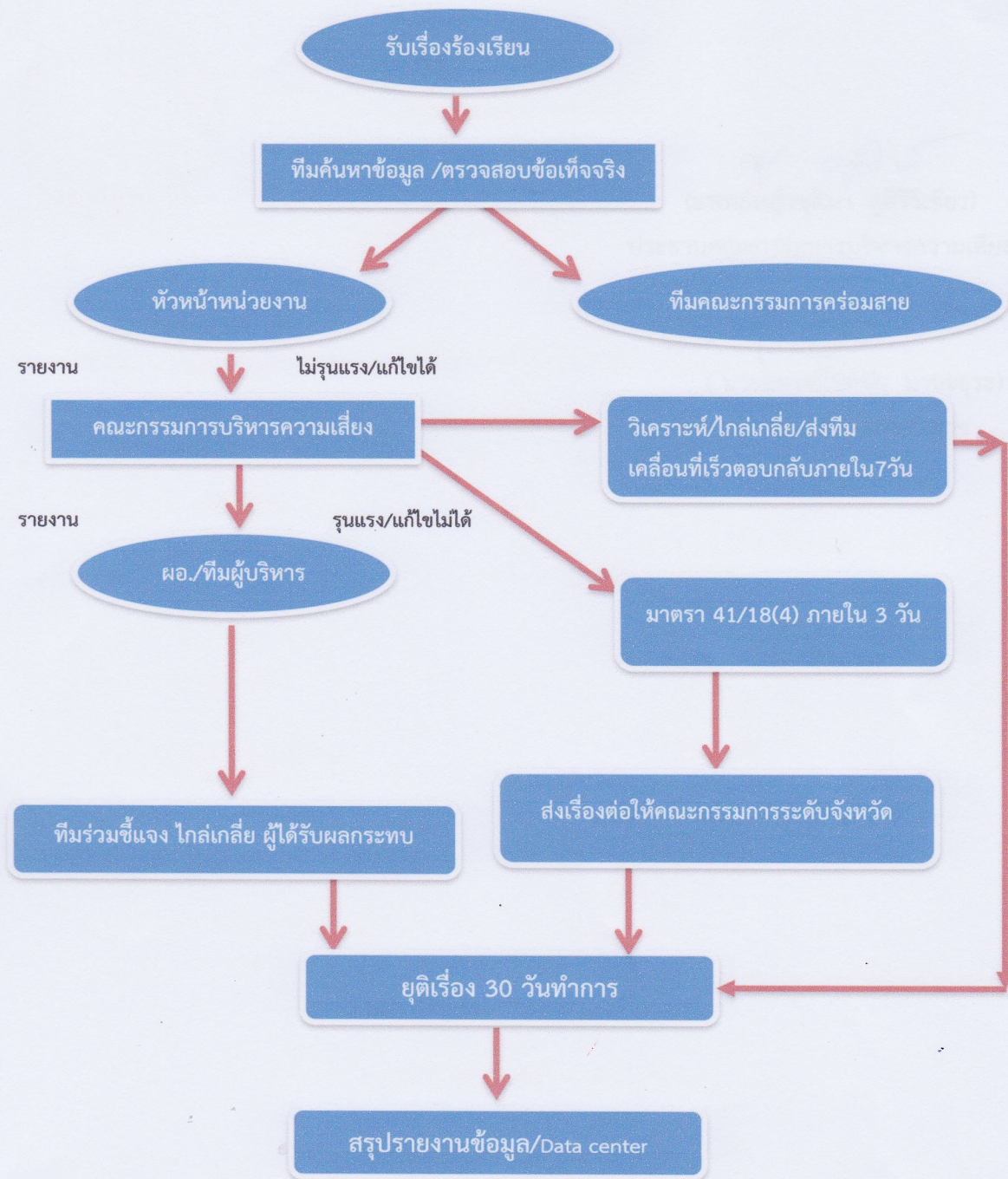
เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหาและตอบสนอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระบบบริการ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

วิธีปฏิบัติ

1. โรงพยาบาลจักษุราช ได้กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ จาก
 - A. ผู้รับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ วางไว้ที่จุดบริการต่างๆ 14 จุด คือ งานป่วนนอก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานทันตกรรม งานผู้ป่วยในชาย งานผู้ป่วยในหญิง ห้องพิเศษและหลังคลอด งานห้องคลอด งานคลินิกพิเศษและเอกเรย์ PCUจักษุราช งานบริหารทั่วไป งานกายภาพ งานเภสัชกรรม ห้องประชุม และตู้ ผอ. และจัดให้มีแบบฟอร์ม กระดาษ และปากกาให้พร้อมตลอดเวลา และจะมีการเปิดตู้รับความคิดเห็นทุกวัน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
 - B. จุดรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ โดยในเวลาราชการอยู่ที่ งานประกันสุขภาพและสิทธิ และนอกเวลาราชการ อยู่ที่ ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
 - C. การพูดคุยกับผู้รับบริการ โดยจัดให้ ประชาสัมพันธ์ พยาบาลด้านหน้า และเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการ (ห้องคลอด ตึกผู้ป่วยในชาย ตึกผู้ป่วยในหญิง ห้องฉุกเฉิน แพทย์แผนไทย งานชันสูตร งานเภสัชกรรม) พูดคุยกับผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข บันทึกลงในแบบฟอร์มข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ กรณีมีข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ
 - D. ผู้ให้บริการแต่ละจุด หรือ พยาบาลด้านหน้า คอยดูแลให้บริการ โดยสังเกตว่ามีผู้รับบริการรายใดที่มีท่าทีไม่พอใจ หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ให้รีบเข้าไปซักถาม พูดคุย เพื่อรับทราบปัญหา และแก้ไขได้ทันเวลาที่ก่อนเกิดปัญหา
 - E. รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ตามหมายเลข โทรศัพท์ของโรงพยาบาล 044-399232 โดยติดต่อประชาสัมพันธ์ในเวลาราชการ นอกเวลาราชการ ติดต่อ ห้องบัตร

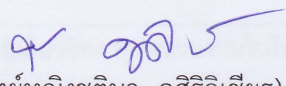
- F. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็น OP voice และ IP voice โดยจะสำรวจทุก 1 เดือน และนำข้อเสนอแนะในส่วนคำถามปลายเปิดส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขทันที
- G. รับคำร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ จากที่ประชุม อสม. ที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน และจากการประชุมร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ
- H. รับข้อร้องเรียน 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 หรือการร้องเรียนผ่านผู้รับข้อร้องเรียน 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 เพื่อพิจารณาความเหมาะสมที่หน่วยงานได้แก้ปัญหาไปแล้ว วิเคราะห์หาแนวโน้ม และดำเนินการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ มีการกำกับดูแล ติดตามให้เจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน มีการดำเนินการจริง
5. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการตอบกลับข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว แสดงให้ผู้รับบริการทราบทางบอร์ด ถามา-ตอบไป โดยแสดงข้อมูล ตอบคำถาม ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในแต่ละเดือน ไว้ที่บริเวณงานประกันสุขภาพ
6. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการปรับปรุงระบบให้คณะกรรมการระบบคุณภาพทราบ ทุก 1 เดือน

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

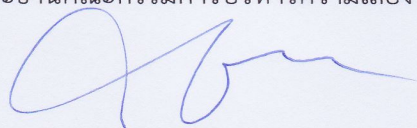


เรียนผู้อำนวยการเพื่อโปรดทราบ

งานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเสนอระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจักษุราช


(แพทย์หญิงชุตินา คูศิริวิเชียร)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง


(นายแพทย์โชคชัย มานะธรรฐะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักษุราช