บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสทิงพระ อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา

ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๕/๐๖/ **วันที่** ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสทิงพระ

ด้วยโรงพยาบาลสทิงพระ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ

กลุ่มการพยาบาล ขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เพื่อเผยแพร่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานและเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://stphospitals.go.th/joomla

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางอโนชา สิงห์คง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

☑อนุญาต ☐ไม่อนุญาต

(นายนครินทร์ ฉินตระกูลประดับ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสทิงพระ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสทิงพระ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสทิงพระ จังหวัดสงขลา

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลสทิงพระ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอสทิงพระ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลสทิงพระ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลสทิงพระ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน กรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ “(Integrity and Transparency Assessment:ITA)

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อพัฒนาแบละปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสทิงพระ ให้มีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสทิงพระ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสทิงพระ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน(รายไตรมาส),การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมหมายถึงเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือนร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านรักษาพยาบาล บริการด้านอื่นๆ /ผู้รับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสทิงพระ/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการการติดต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.การติดต่อต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลสทิงพระ

๒.โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๔๓๙ ๗๑๑๒ , ๐๗๔ ๒๓๗๒๙๗, ๐ ๗๔๓๙ ๗๓๖๔

๓.หนังสือหรือจดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลสทิงพระ ๙๖ หมู่ที่ ๑ ต.จะทิ้งพระ อ.สทิงพระ จ.สงขลา ๙๐๑๙๐ โทรสาร ๐ ๗๔๓๙ ๗๑๐๙

๔.ตู้รับความคิดเห็น ภายในโรงพยาบาลสทิงพระ จำนวน ๘ จุด

๕.ทาง Internet : เวปไซต์โรงพยาบาลสทิงพระ www.stphc.moph.go.th/sathingpra เมนู "รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ" หรือทางเฟสบุ๊ค

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑) จัดตั้งศูนย์ประสานใจ-ประสานงาน / จุดรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนที่ ๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสาร	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือหรือโทรสาร	ทุกครั้งที่ได้รับหนังสือหรือโทรสาร	ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแจ้งจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ประสานใจ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของรพ.สทิงพระ	ทุกวันทำการ	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

ขั้นตอนที่.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสทิงพระต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียน (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานใจ บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒.) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือหรือโทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์ประสานใจ

๓.กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางเวปไซต์ของโรงพยาบาลสทิงพระ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์ประสานใจ

ขั้นตอนที่ ๔ การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานใจ รับข้อร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสทิงพระ ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑. ประสานผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒. แจ้งเรื่องโดยทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายในกำหนด แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันทำการ แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑)-.ศูนย์ประสานใจ รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้องร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็ปไซต์ของโรงพยาบาลสทิงพระ ปีละ ๒ ครั้ง

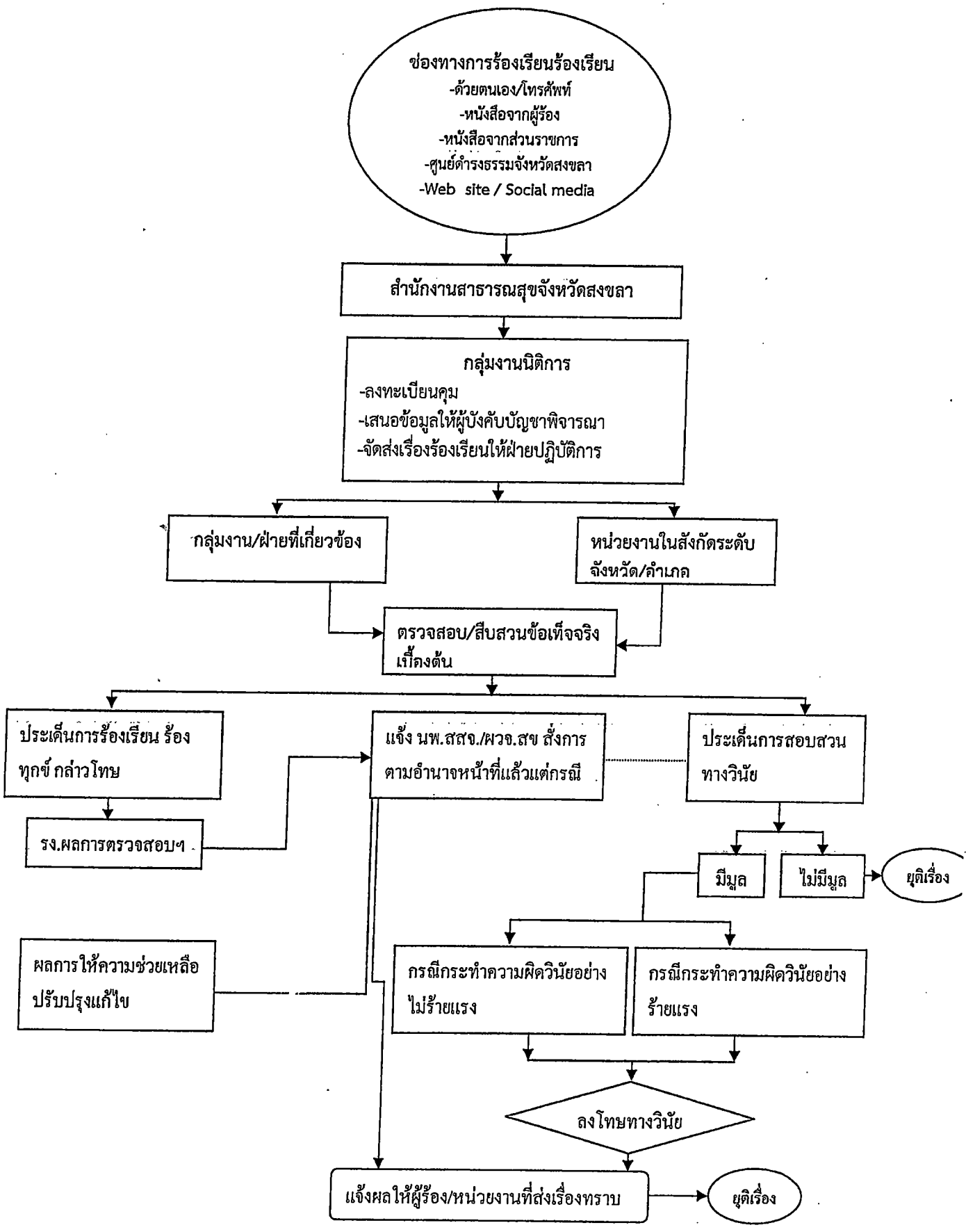
๒)แบบฟอร์มที่ใช้

๒.๑.)แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

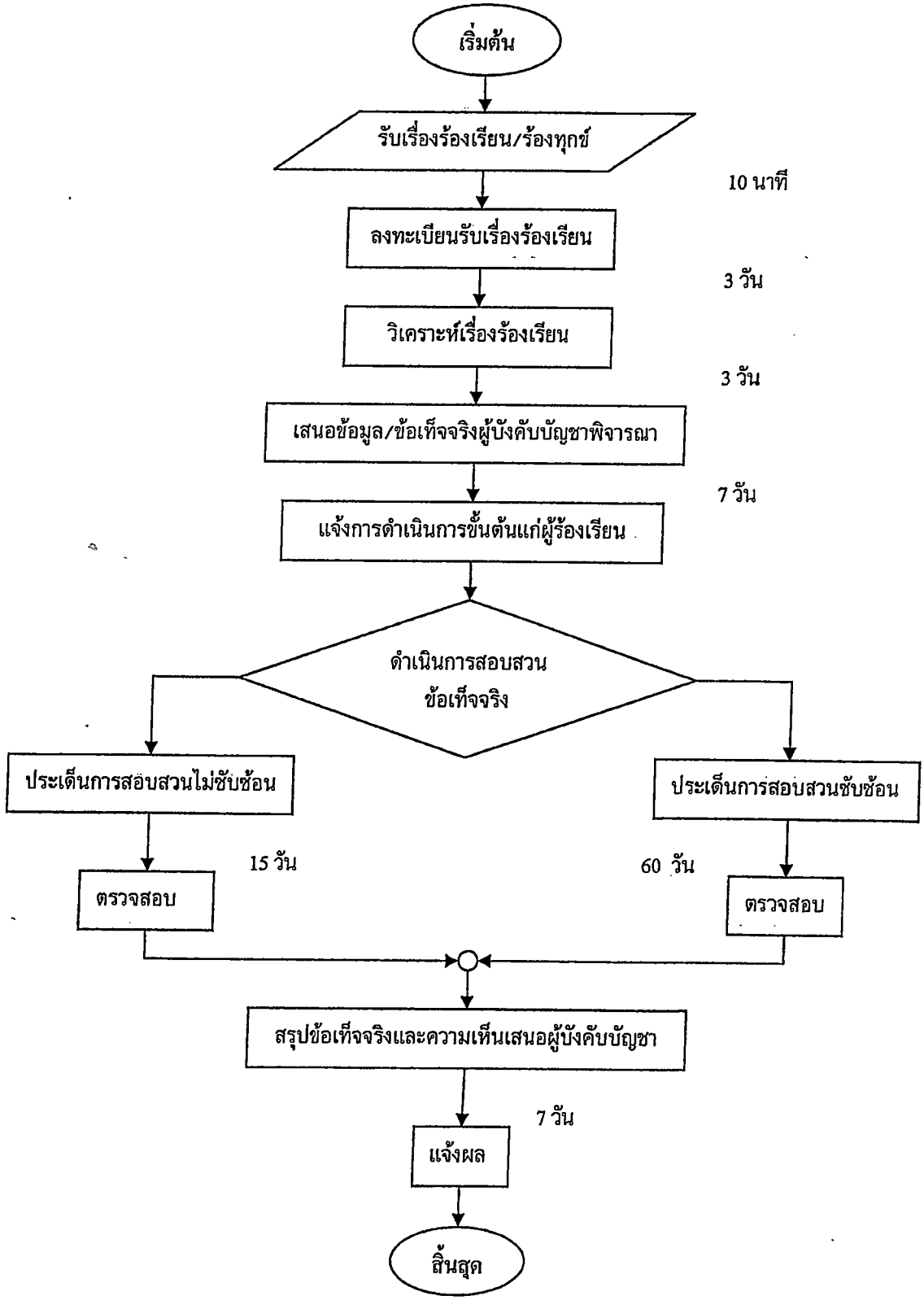
๒.๒.) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องกังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การ้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสทิงพระต่อไป

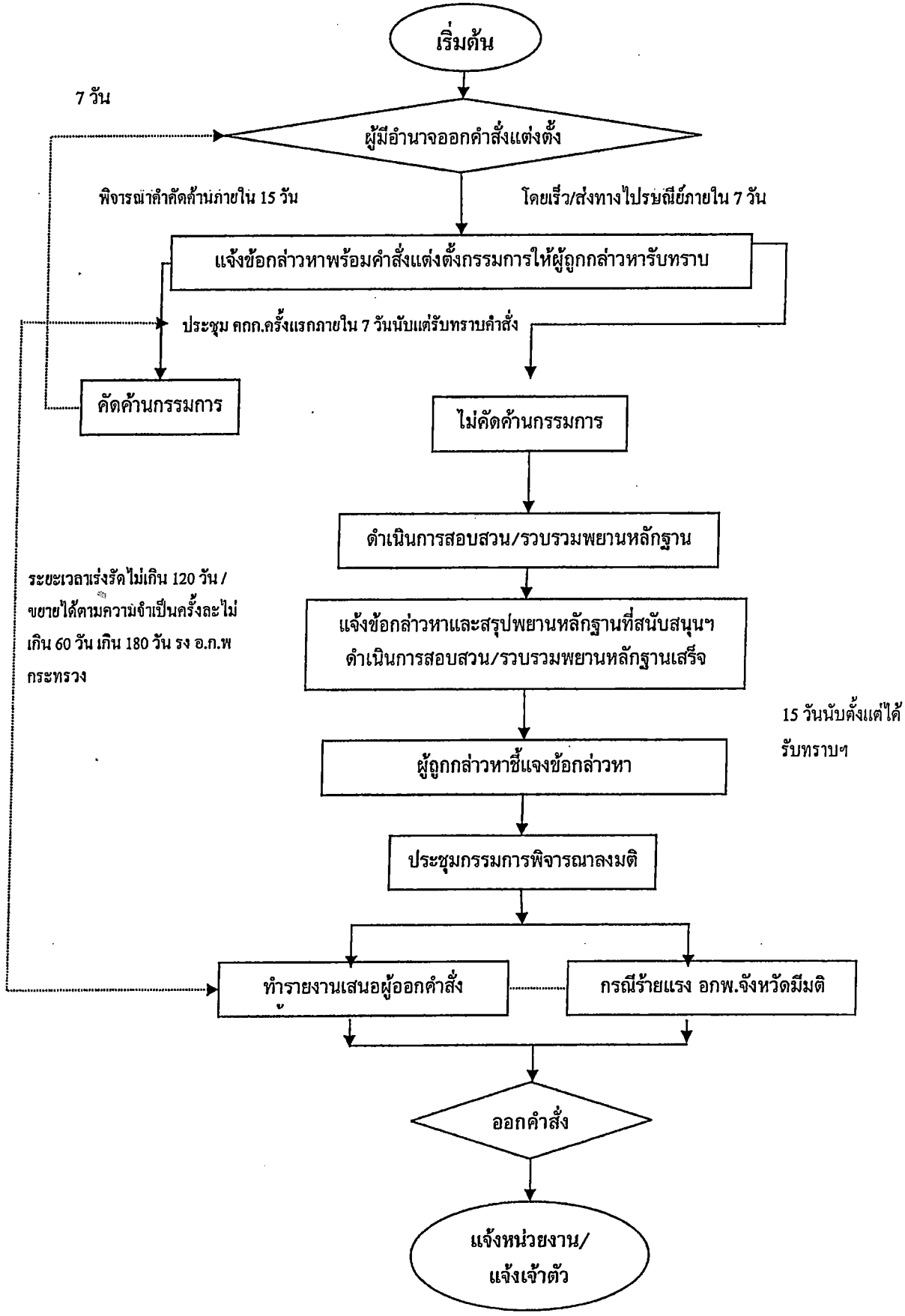
แผนผังการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา



แผนผังลำดับงานงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(การสืบสวนข้อเท็จจริง)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา



แผนผังลำดับงานการดำเนินการทางวินัย *(การสอบสวนวินัย)*
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสทิงพระ
ตามประกาศโรงพยาบาลสทิงพระ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน : .....กลุ่มงานการพยาบาล.....

วัน/เดือน/ปี : .....๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙.....

หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่.....

.....

.....

.....

.....

Linkภายนอก : .....-.....

หมายเหตุ : .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
อโนชา สิงห์คง
(นางอโนชา สิงห์คง)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
วันที่..๒๗..เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง
นครินทร์ ฉินตระกูลประดับ
(นายนครินทร์ ฉินตระกูลประดับ)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสทิงพระ
วันที่..๒๗..เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
สุกัลยา พันธุรัตน์
(นางสาวสุกัลยา พันธุรัตน์)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่..๒๗..เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙