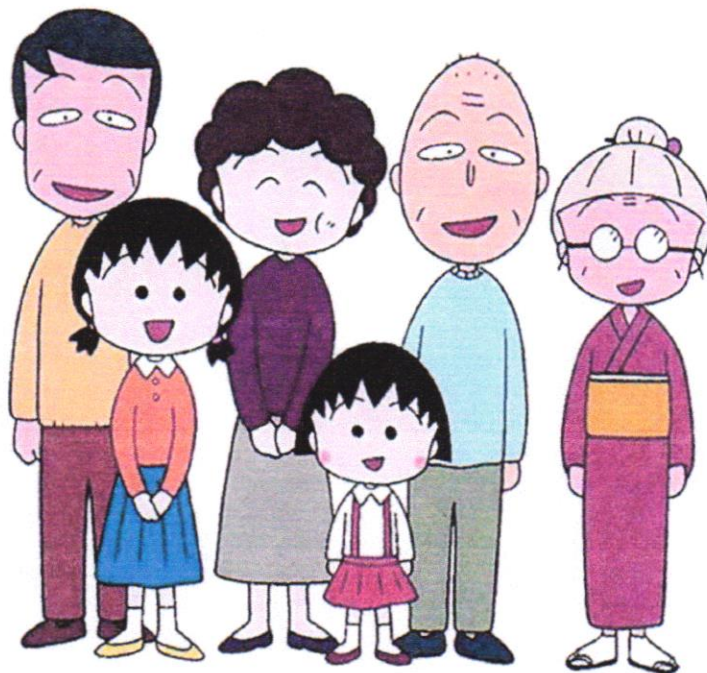


คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ปี 2562

โรงพยาบาลชะอวด จ.นครศรีธรรมราช



โทรศัพท์ : 075 - 381011 ต่อ 254

โทรสาร : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 075 - 381012

เว็บไซต์ : www.chauathospital.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลชะอวด จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการในกรณีมีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีความเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลชะอวดให้มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนได้ข้อสรุปหรือข้อยุติเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งนี้ การดำเนินการปฏิบัติการจำเป็นต้องใช้กระบวนการและแนวทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระบบการจัดการ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลชะอวด

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| 1. หลักการและเหตุผล | 1 |
| 2. ขอบเขต | 1 |
| ความหมายการร้องเรียน / ร้องทุกข์ | |
| 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ | 2 |
| 4. วัตถุประสงค์ | 2 |
| 5. เป้าหมาย | 2 |
| 6. คำจำกัดความ | 2 |
| 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ | 3 |
| 8. ผู้รับผิดชอบ | 3 |
| 9. สถานที่ให้บริการ | 3 |
| 10. ระยะเวลาการสนองข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 3 |
| 11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 5 |
| 12. แผนผังกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 6 |
| 13. ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 7 |
| 14. การติดตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ | 7 |
| 15. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 7 |
| 16. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| 17. การติดตามการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 8 |
| 18. ความสำเร็จของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 8 |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. หลักการและเหตุผล

ตามนโยบายรัฐบาลยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) ที่ต้องการพัฒนาประเทศ โดยให้ “คุณธรรมนำการพัฒนา” สร้างสังคมคุณธรรม องค์กรคุณธรรม และโรงพยาบาลคุณภาพขับเคลื่อนค่านิยม บุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข (MOPH) ซึ่งโดยสรุปต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความรับผิดชอบในการทำงาน สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสุขภาพ เคารพผู้อื่น รับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้ง ด้วยวิธีการสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่น แก้ปัญหาในยามคับขัน

2. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีต่อโรงพยาบาลชะอวด ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เห็นต่าง โดยดำเนินการให้เกิดข้อยุติเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้กระบวนการ คือ

- 2.1 การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 2.2 การตรวจสอบ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 2.3 การบันทึก
- 2.4 การประสานผู้เกี่ยวข้อง / หน่วยงาน
- 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.6 การแจ้งผู้ร้องเรียน
- 2.7 การประสานเพื่อปรับปรุงระบบงาน / แนวทางเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำ

ความหมายของการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928)

ให้ความหมายขงคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (2553 : 1-2)

ได้แบ่งพิจารณาความหมายไว้ 2 ประการ คือ

1. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

2. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องหรือผู้อื่น หรือสาธารณสุขได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 3.1 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะทั้งของประชาชนและบุคลากร
- 3.2 ดำเนินการจัดการเพื่อหาข้อสรุป / ยุติปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 3.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องและชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่มีกรร ร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 3.4 ให้คำปรึกษาด้านบริการต่างๆ ในการจัดบริการของโรงพยาบาล หรือคำปรึกษาเกี่ยวกับการรับบริการ สุขภาพอื่นๆ ที่มีความไม่ชัดเจน เช่น เรื่องการใช้สิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการ เป็นต้น

4. วัตถุประสงค์

- 4.1 เพื่อให้โรงพยาบาลชะวอดมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นรูปธรรม มีผู้รับผิดชอบ ชัดเจน
- 4.2 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลชะวอดเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน
- 4.3 เพื่อให้ประชาชนที่มีปัญหาหรือไม่พึงพอใจต่อระบบการจัดบริการของโรงพยาบาล โดยมีที่ระบายหรือ ส่งต่อปัญหาให้กับผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ ต้องการ ซึ่งเป็นการช่วยบรรเทาความขัดแย้งในโรงพยาบาลเป็นลำดับแรก
- 4.4 ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบการจัดการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นไป ด้วยความยุติธรรม

5. เป้าหมาย

- 5.1 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน ได้รับการสนองตอบ
- 5.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน ที่ผ่านระบบการจัดการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้รับการแก้ไขไกล่เกลี่ยและยุติปัญหาได้ ลดอัตราการร้องเรียน / ฟ้องร้อง ในระดับสู่สาธารณชน หรือออกนอก โรงพยาบาล
- 5.3 ประชาชน / ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการดำเนินการสรุปยุติแก้ปัญหา

6. คำจำกัดความ

- 6.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลชะวอด ทั้งผู้ที่มาใช้บริการตรวจรักษาโรค หัวใจ หรือ ผู้มาเยือน / ผู้มาติดต่อราชการจากส่วนราชการ , เอกชน หรือ ประชาชนทั่วไป
- 6.2 ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป / บุคลากร / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ผู้ได้รับ ผลกระทบ ทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อม จากระบบการจัดบริการของโรงพยาบาลไม่ว่ารับบริการผ่านช่องทางใด โดยมีความครอบคลุมในประเด็นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การตำหนิ ขมเขย / การร้องขอข้อมูล / ความขัดแย้ง

6.3 การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมการจัดการในประเด็นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อตำหนิ ชมเชย การสอบถามหรือการขอข้อมูล ตลอดจนถึงกรณีความขัดแย้ง

6.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ส่งเรื่องราว / ปัญหา มายังศูนย์รับบริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลชะอวด ซึ่งอาจใช้ช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

6.4.1 การติดต่อบอกกล่าวที่ศูนย์รับบริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

6.4.2 การบอกกล่าวผ่านบุคลากรของโรงพยาบาลชะอวด เช่น ผ่านบุคลากรที่ออกเยี่ยมบ้านหรือปฏิบัติงานในชุมชน เป็นต้น

6.4.3 การติดต่อทางโทรศัพท์มายังผู้รับผิดชอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

6.4.4 การใช้สื่อ Social media (Line , Face book , เว็บไซต์)

6.4.5 การร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงาน / ราชการอื่น ๆ แล้วมีการส่งข้อมูลกลับมายังโรงพยาบาลชะอวด

6.4.6 การเขียนบันทึกหย่อนในตู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลตามหน่วยบริการต่าง ๆ ที่ติดตั้งไว้

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ในวันและเวลาราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

8. ผู้รับผิดชอบในการให้บริการที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

8.1 หัวหน้าพยาบาล

8.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยในชาย

8.3 หัวหน้างานบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจสลับสับเปลี่ยนกันแล้วแต่โอกาส

9. สถานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ห้องรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ อยู่บริเวณโซนหน้าของพื้นที่ให้บริการผู้ป่วยนอก มีป้ายบอกชื่อห้อง “ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ”

10. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แล้วมีการดำเนินการจัดการจนสามารถสรุป ยุติ เสร็จสิ้นกระบวนการ ซึ่งแบ่งเป็นประเภทของข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามผลกระทบ และกรอบพิจารณาของโรงพยาบาลชะอวด ดังนี้

11. ตารางแสดงระยะเวลาการตอบสนอง

| ลำดับ | ประเภท | ผลกระทบ/ความรุนแรง | | เกี่ยวข้องกับองค์กร ภายนอก | | การตอบสนอง |
|-------|---|--------------------|-----|-------------------------------|-----------|--|
| | | ต่ำ | สูง | เกี่ยว | ไม่เกี่ยว | |
| 1 | - ข้อเสนอแนะ - สอบถามข้อมูล - ขอข้อมูล | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ทันที 3 วัน |
| 2 | - ไม่พอใจต่อระบบการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> • ลำช้า / รอนาน • พฤติกรรมบริการ • ไม่ให้ข้อมูล • ทрудหนัก • ผิดคน / ผิดเวาระเบียบ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 3-7 วัน |
| 3 | - ไม่ได้รับสิทธิการรักษาตามต้องการ <ul style="list-style-type: none"> • สิทธิไม่ตรง • ใช้สิทธิไม่ถูกต้องตามขั้นตอน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ทันที 3 วัน |
| 4 | - เปิดเผยข้อมูล | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ทันที 7 วัน |
| 5 | - เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต่าง ๆ ที่สามารถแก้ไขได้เองภายใน โรงพยาบาลชะวอดโดยไม่มีส่วน เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ไม่เกิน 30 วัน |
| 6 | - เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและ โรงพยาบาลชะวอดไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้โดยลำพัง เช่น <ul style="list-style-type: none"> • การขอเรียกจ่ายเงินชดเชย ค่าเสียหายที่เกิดผลกระทบจากการ ให้บริการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ไม่เกิน 30 วัน หรือตามหลักเกณฑ์ ของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง |

หมายเหตุ บางกรณีไม่สามารถสรุปคดีเรื่องได้ภายในเวลาที่กำหนดผู้รับผิดชอบงานบริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องมีการแจ้งผลความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และพิจารณาใกล้เกลี่ย
2. มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินงานประจำศูนย์ / พร้อมคำสั่งแต่งตั้ง
3. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับเรื่องร้องเรียน , ร้องทุกข์
4. แต่งตั้งหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

14. การติดตามและการตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลโดยเร็ว และทันต่อการจัดการ / ตอบสนองต่อผู้ร้อง โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ การตรวจสอบ | ระยะดำเนินการ | หมายเหตุ |
|--|-----------------------|---------------------------------|--|
| 1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาล ชะอวด | ทุกครั้ง | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| 2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล ชะอวด | ทุกวัน | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | - นางอรุณรัตน์ ยอดศรี |
| 3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | - น.ส.สมศรี รสสุคนธ์ - นายประพันธ์โชค เสนาชู |
| 4. ร้องเรียนทาง Face Book Line | ทุกวัน | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | - ใช้เครือข่าย Face จาก เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล |
| 5. ร้องเรียนทางหนังสือ | ทุกวัน | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | - นายคทาภู มิจิตต์ |
| 6. ร้องเรียนผ่านบุคลากรอื่น | ทุกวัน | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | จนท. โรงพยาบาลทุกคน |
| 7. ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ตามประเภทและระดับ ความรุนแรง | - เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ประสานและแจ้งผู้รับผิดชอบ ฝ่ายบริหารไปรวบรวมส่งศูนย์ รายวัน |

15. การบันทึกข้อร้องเรียน

15.1 ทุกช่องทางของการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อมูลในสมุดทะเบียน บันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแยกประเภทของการร้องเรียน / ร้องทุกข์

15.2 ผู้ร้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มอย่างครบถ้วน โดยมีชื่อ - สกุล ผู้ร้อง ที่อยู่ อาชีพ ตำแหน่ง / หน้าที่ หมายเลขโทรศัพท์ รายละเอียด ข้อมูลที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

15.3 ผู้รับผิดชอบสรุปผลการแก้ปัญหา / การยุติ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดการ แก้ปัญหาในทะเบียนทุกกรณีของการร้องเรียน / ร้องทุกข์

16. การประสานหน่วยงาน / ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การประสานหน่วยงานภายในโรงพยาบาล

(1) กรณีเป็นการร้องขอข้อมูล ข่าวสาร ที่ไม่ล่วงละเมิดสิทธิผู้อื่นและเป็นไปตามขั้นตอน / แนวทางปฏิบัติของหน่วยงานอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาและประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร / เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

(2) กรณีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยบริการใด ๆ ในโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เรื่อง เจรจาไกล่เกลี่ย สามารถแจ้งและประสานหน่วยงานเพื่อสอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง เว้นแต่เป็นเรื่องเสี่ยงสูง อาจต้องรายงานผู้อำนวยการหรือผู้บังคับบัญชาทราบก่อน

(3) กรณีเป็นข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งที่เป็นเรื่องร้องภายในหน่วยงานโรงพยาบาล หรือจากหน่วยงานภายนอกส่งเรื่องมา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ

การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล

1. กรณีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชะวอด หรือเป็นเรื่องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยอาจประสานแบบไม่เป็นทางการ และจัดทำเป็นเอกสารส่งเรื่องภายหลัง

2. การประสานแบบไม่เป็นทางการ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องบันทึกวันเวลา รวมถึงชื่อผู้รับประสาน และตำแหน่งไว้ทุกครั้ง

17. การติดตามดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของตนเอง จะต้องรายงานผลการดำเนินการ / การแก้ปัญหา และรายงานผลกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภายใน 4 วันทำการ บางกรณีถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วน หรือมีความเสี่ยงสูง เจ้าหน้าที่อาจมีการเร่งรัดให้มีการรายงานก่อนเป็นกรณีไป

- เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมและสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบในกรณีที่มีความเสี่ยงสูง เป็นกรณีไป และให้สรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นรายเดือน ทุกเดือน รวมถึงสรุป วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การจัดการแก้ไขปัญหาเป็นรายปี เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบงาน

18. ความสำเร็จของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

16.1 อัตราความสำเร็จของการจัดการแก้ไขปัญหาทันภายในเวลากำหนด

16.2 อัตราการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องระดับเสี่ยงสูงได้สำเร็จ สามารถยุติได้โดยไม่บานปลาย

16.3 อัตราความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลชะอวด

หมายเลขโทรศัพท์ 075 - 381011 ต่อ 254

หมายเลขโทรสาร 075 - 381012

เว็บไซต์ www.chauathospital.com

เลขที่.....

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(กรณีร้องด้วยตนเอง)

ที่ โรงพยาบาลชะอวด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชะอวด

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/แสดงความคิดเห็น เพื่อให้โรงพยาบาลชะอวดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดียอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

- | | |
|----------|---------------|
| ๑) | จำนวน.....ชุด |
| ๒) | จำนวน.....ชุด |
| ๓) | จำนวน.....ชุด |
| ๔) | จำนวน.....ชุด |
| ๕) | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลชะอวด
วันที่รับเรื่อง..... เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ชื่อ - สกุล ผู้แจ้ง..... เลขประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....
ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ..... ช่องทางรับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อ - สกุล ผู้รับบริการ..... เลขประจำตัวประชาชน..... อายุ.....ปี
เพศ..... ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....
สิทธิการรักษา..... เลขที่บัตรทอง..... จังหวัดที่ลงทะเบียน.....
หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน..... จังหวัด.....
ประเด็น / รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....
.....
.....
.....

ผู้แจ้งเรื่อง.....
(.....)

ผู้รับเรื่อง.....
(.....)

สรุปการดำเนินงานแก้ไขปัญหา / บริหารความเสี่ยง.....
.....
.....
.....

วันที่ยุติ / ตอบสนอง..... จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วัน

ผู้รายงาน.....
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

13. แผนผังการพิจารณาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
โดยทีมผู้รับผิดชอบ

