คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนตามการจัดการขั้นตอนของ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาล

3. คำจำกัดความ

3.1 กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รับมอบหมายในการควบคุม กำกับติดตามดูแลการรับคำชม ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

3.2 คำชม หมายถึง คำชมเชยในด้านความสะดวก, รวดเร็ว, พฤติรรมบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

3.3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าวหรือเสนอเรื่องในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือ คำแนะนำต่างๆ

3.4 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนารมณ์การใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงมาก ซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อร้องเรียนเล็ก ๆ น้อยซึ่งอาจเกิดความไม่พอใจส่วนตัว

3.6 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป ตอบสนองผู้รับบริการภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ ตอบสนองผู้รับบริการภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตอบสนองผู้รับบริการภายใน 7 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ ตอบสนองผู้รับบริการ ภายใน 5 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจและทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ตอบสนองผู้รับบริการ ภายใน 3 วัน

3.7 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนา หรือการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ใบแสดงความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ สื่อมวลชนหรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.8 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ใบแสดงความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-Mail Website สื่อมวลชนหรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.9 การติดตามข้อร้องเรียน หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการตั้งแต่ระดับที่ 1 ขึ้นไปโดยที่หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อคิดเห็นแก้ไขตามระดับความรุนแรงต่างๆ

3.10 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณา

3.11 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.12 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อคิดเห็นโดยใช้ช่องทางที่กำหนด

3.13 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ

3.14 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม คำชม ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ภายในโรงพยาบาล ฯ

4.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง ใบแสดงความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-Mail Website สื่อมวลชนหรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ

4.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

4.3.1 ตู้รับความคิดเห็นเปิดทุกสัปดาห์ที่ 2 และ 4 ของเดือน ทั้งหมด 15 ตู้ดังนี้

4.3.1.1 หอราชาวดี (ชั้น 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติ)

4.3.1.2 หอชัยพฤกษ์ (ชั้น 4 อาคารเฉลิมพระเกียรติ)

4.3.1.3 หอพวงชมพู (ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติ)

4.3.1.4 หอพุทธรักษา(ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ)

4.3.1.5 ศูนย์รักษาด้วยไฟฟ้า (ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ)

4.3.1.6 หอเฟื่องฟ้า

4.3.1.7 หอทองอุไร

4.3.1.8 หอพิรุณทอง

4.3.1.9 หอกรองจิต

4.3.1.10 แผนกจิตเวชเด็กและวัยรุ่น

4.3.1.11 กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

4.3.1.12 งานแพทย์แผนไทย

4.3.1.13 กลุ่มงานทันตกรรม

4.3.1.14 แผนกผู้ป่วยนอก (ด้านห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก)

4.3.1.15 แผนกผู้ป่วยนอก (ด้านหน้าห้องยาเดิม)

4.3.2 ตู้เสนอความคิดเห็นถึงผู้อำนวยการ โดยตรงด้านหน้าลิฟท์ชั้น 1 อาคารอำนวยการ

4.3.3 ตู้เสนอความคิดเห็นถึงผู้อำนวยการ โดยตรงด้านหน้าลิฟท์ชั้น 4 อาคารอำนวยการ

4.3.4 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ 86 ถนนช้างเผือก ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

4.3.5 โทรศัพท์ 0 442 33999 ต่อ 65302

4.3.6 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ชั้น 3 อาคารผู้ป่วยนอกและอำนวยการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

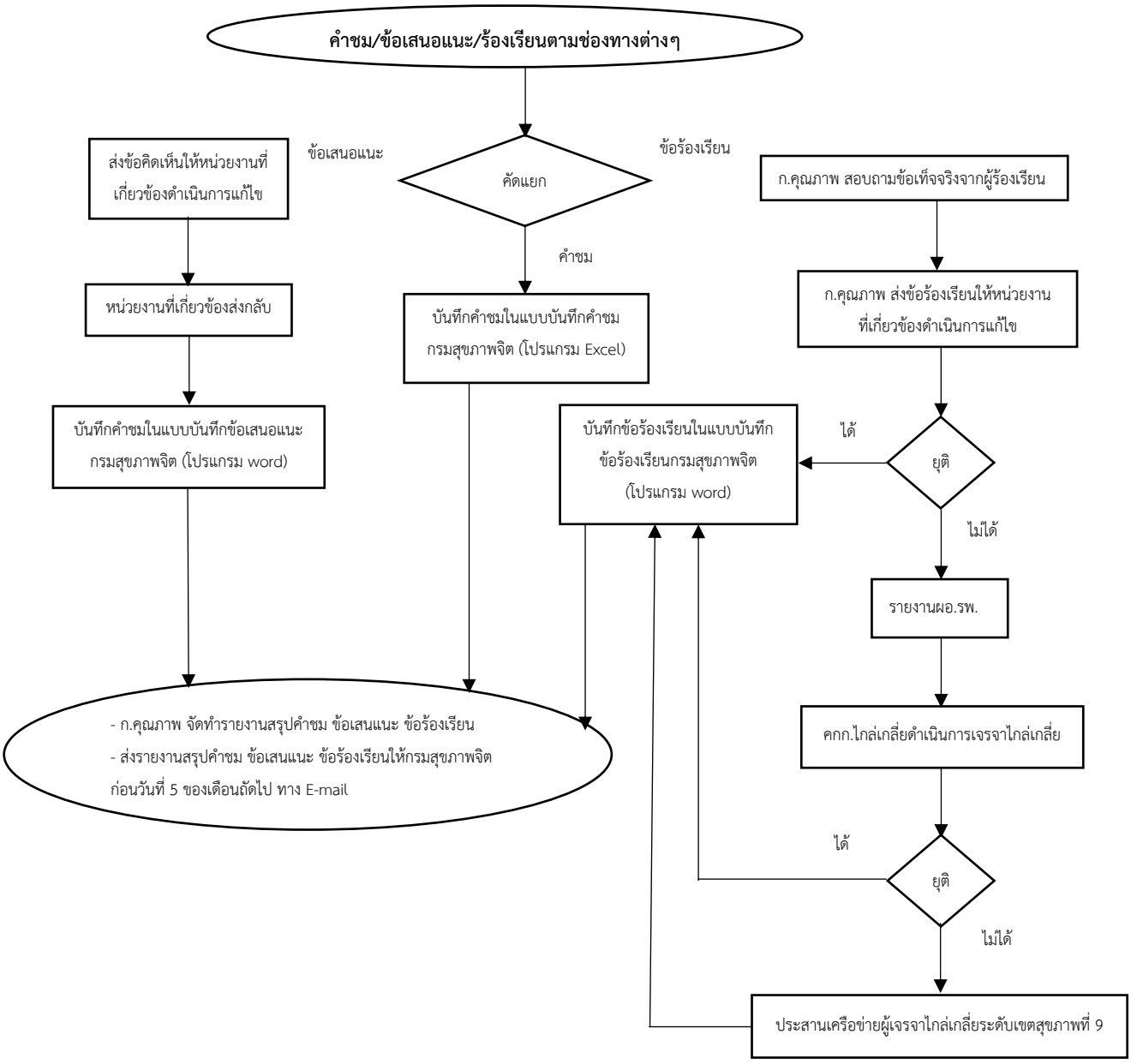
4.3.7 https://www.jvkorat.go.th

4.3.8 สื่อ Social media ต่างๆ

4.3.9 ช่องทางการร้องเรียนโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

4.3.10 ระบบบริหารข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต

4.3.11 ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางรับคำชม ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่างๆ

ลำดับ	การดำเนินการ	รับผิดชอบ
1.	ตู้รับความคิดเห็นเปิดทุกสัปดาห์ที่ 2 และ 4 ของเดือน	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
2.	ตู้เสนอความคิดเห็นถึงผู้อำนวยการ	เลขาหัวหน้าผู้อำนวยการ
3.	รับคำชม ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
4.	รับคำชม ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
5.	ร้องเรียนด้วยตนเอง	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
6.	E-mail โรงพยาบาล	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
7.	สื่อ Social media ต่างๆ เช่น Facebook, Web page โรงพยาบาล, Google เป็นต้น	กลุ่มงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์
8.	ช่องทางการร้องเรียนโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
9.	ระบบบริหารข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow chart)