



โรงพยาบาลบ่อไร่

Borai Hospital

คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คำนำ

โรงพยาบาลบ่อไร่ จังหวัดตราด มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาฯ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนได้ทบทวนคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาลบ่อไร่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็น ประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อไร่

เนื้อหา	หน้า
๑ หลักการและเหตุผล	๑
๒ คำจำกัดความ	๑
๓ นโยบายปฏิบัติ	๓
๔ ขั้นตอนการปฏิบัติ	๓
๕ กลุ่มเป้าหมาย	๔
๖ ผู้รับผิดชอบ	๔
๗. เกณฑ์ชี้วัด	๔
๘. การประเมินผล	๔
๙. แผนผังขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๑๐. การรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)	
แบบฟอร์มแจ้งการร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อไร่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อไร่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นคณะทำงานรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อไร่ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบ่อไร่ ตั้งอยู่ที่ ๒๙ หมู่ ๔ ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบ แนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึง การเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒. คำจำกัดความ

๒.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๒.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการ ของส่วนราชการ

๒.๓ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒.๔ ขอร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วย และภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๒.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบบริการสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

๒.๖ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๒.๗ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง Web side และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

๒.๘ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๒.๙ การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้างานก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๒.๑๐ ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ของโรงพยาบาล	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook กระทั่งต่างๆเป็น	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑)	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล หน่วยงานที่ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

๓.นโยบายปฏิบัติ

๓.๑จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓.๒ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูลส่ง คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย

๓.๓ ทุกฝ่าย/งาน/กลุ่มงาน นำมาตรฐาน เชิงนโยบายเรื่อง "การบริหารจัดการข้อร้องเรียน" ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในหน่วยงาน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑.หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจา เพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน

๓. รายงานผลการดำเนินการ ในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

๑.รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภท เรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง

๒.บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๒.กรณีเรื่องร้องเรียน /ฟ้องร้อง ที่ไม่สามารถยุติได้ ในระดับหน่วยงาน หรือให้คณะกรรมการ ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้

๔.บันทึกข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมความเสี่ยงออนไลน์ Data center สปสช. กระทรวงสาธารณสุข

๕.ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๖.จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน

๗.งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา๔๑และ ๑๘(๔)

๘.สรุปข้อมูลการร้องเรียน ความเห็น/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๕.กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. ผู้รับผิดชอบ

- ๑.คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- ๒.คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
- ๓.คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- ๔.หน่วยงาน
- ๕.บุคลากรทุกคน

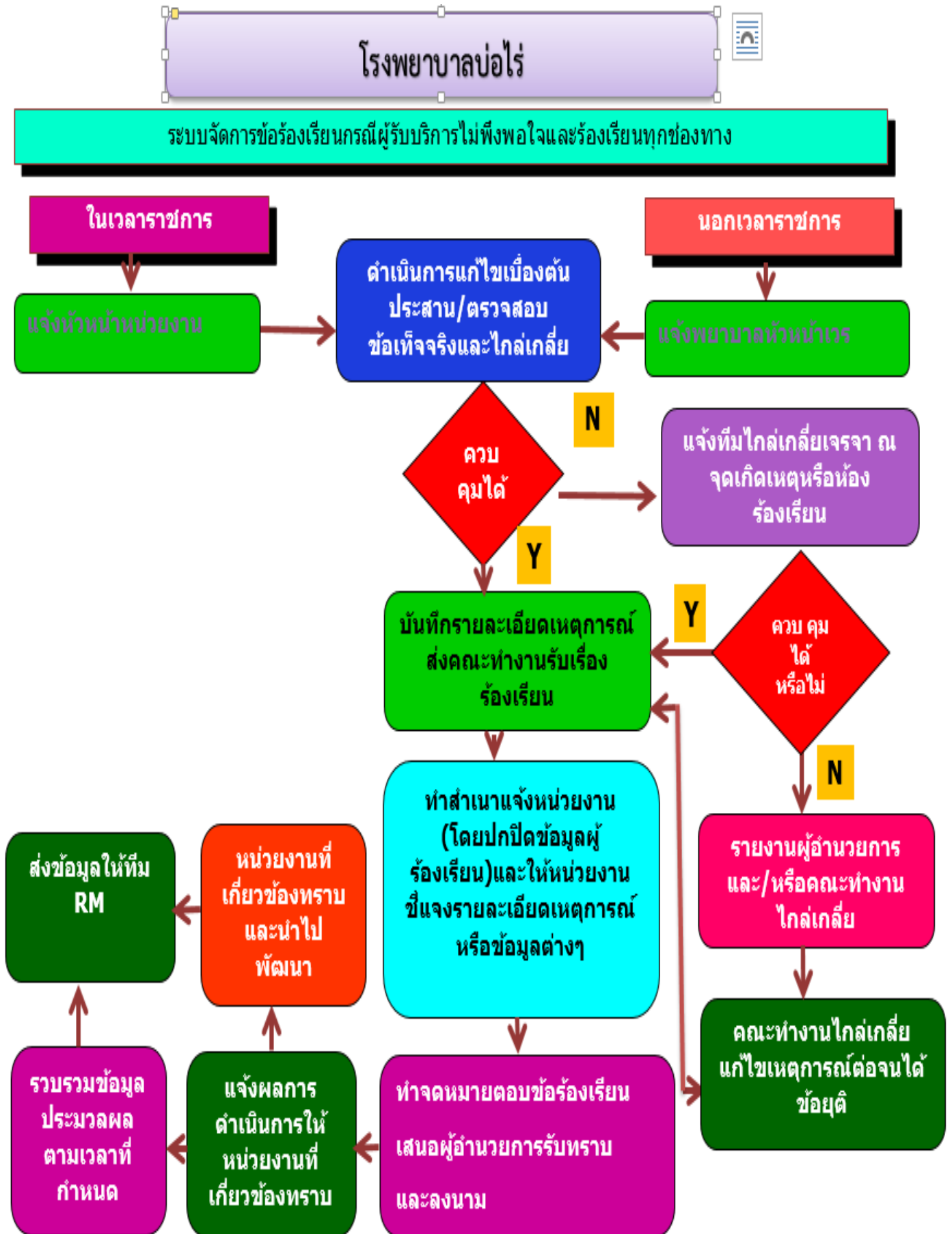
๗.เกณฑ์ชี้วัด

- ๘.๑ ข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ ๑๐
- ๘.๒ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองร้อยละ ๙๕

๘.การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



การรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ความถี่
๑.เปิดรับความคิดเห็น	-เลขานุการ คณะกรรมการ ความปลอดภัย ผู้ป่วยและการเจรจา ไกล่เกลี่ย -หัวหน้าหน่วยงาน	ส่งข้อมูลให้ทีมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการ เจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถ้าสามารถติดต่อได้ ถ่ายเอกสารส่ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เปิดรับความคิดเห็น ทุกวันจันทร์-พฤหัสบดี
๒.ค้นหาผู้ประสบ ปัญหาในการรับ บริการ	พยาบาล OPD/IPD, ทุกหน่วยงาน	เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการผู้รับบริการ ที่มี ท่าทีหรือสีหน้าไม่สบายใจ เข้าไปพูดคุยเพื่อรับทราบ ปัญหา ค้นหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันที หรือเขียนใน แบบบันทึกใบแสดงความเห็นของผู้รับบริการส่งให้เลขาธิการ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน และส่งให้หน่วยงานแก้ไข ป้องกันต่อไป	ทุกวัน
๓.รับความคิดเห็น/คำ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ และจากสังคม ออนไลน์	ทุกหน่วยงาน	บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือจากสังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนแบบบันทึกคำร้องเรียน ส่งให้เลขาธิการคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการ เจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน	ทุกวัน
๔.การรับฟังเสียง สะท้อนจากชุมชน	-งานปฐมภูมิฯ,เยี่ยม บ้าน -ประชุม หมู่บ้านผู้ใหญ่/ กำนัน	เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุก โดยการสอบถามความพึง พอใจและสิ่งที่ต้องการ ให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยทำ ผสมผสานกับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่นการเยี่ยมบ้าน โดย เขียนในแบบคำร้องเรียน ส่งให้เลขาธิการคณะกรรมการความ ปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย	-ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยม บ้าน -ทุกครั้งที่มีการประชุม
๕.สำรวจความพึง พอใจของผู้รับบริการ	ทุกหน่วยงาน	การรวบรวมความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ต่อการบริการของรพ.	ทุก ๖ เดือนและส่งผล สรุปการสำรวจความ พึงพอใจ ให้เลขาธิการ ส่ง ให้หน่วยงานกำหนด มาตรการแก้ไข ป้องกันต่อไป

ช่องทางกรับเรื่องร้องเรียน

1. ด้รับเรื่องร้องเรียนในอาคารโรงพยาบาล จำนวน 7 ด้

2. เว็บไซต์ โรงพยาบาลบาลบ่อไร่ www.boraihospital.org

3. Facebook แฟนเพจโรงพยาบาลบาลบ่อไร่

4. โทรศัพท์ 039-591020 ต่อ113 โรงพยาบาลบาลบ่อไร่

5. โทรสาร 039-591040 ต่อ224 โรงพยาบาลบาลบ่อไร่

6. จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาลบ่อไร่

7. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบาลบ่อไร่

8. แบบสำรวจความพึงพอใจ

9. เวทีแสดงความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องทุกข์/ร้องเรียน
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)
ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อไร่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่อง
ร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....วัน

ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบ่อไร่
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหาก
จะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๙๑๐๔๐

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อไร่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบ่อไร่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๕๑๐๔๐

ที่ กพ ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลบ่อไร่

๒๙ หมู่ ๔ ตำบลบ่อพลอย

อำเภอบ่อไร่ ตราด ๒๓๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อไร่ จังหวัดตราด โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลบ่อไร่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....

ลงวันที่.....และโรงพยาบาลบ่อไร่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

(...) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อไร่และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วย

ตรวจสอบและดำเนินการ

(...) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อไร่และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็น

หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล โดยตรงกับหน่วยงาน

ดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

(...) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๙๑๐๔๐

ที่ กพ ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลบ่อไร่

๒๙ หมู่ ๔ ตำบลบ่อพลอย

อำเภอบ่อไร่ ตราด ๒๓๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลบ่อไร่ ที่ กพ ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่โรงพยาบาลบ่อไร่(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น โรงพยาบาลบ่อไร่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๙๑๐๔๐