

Security and Privacy of Information

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

Definition

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

Goal

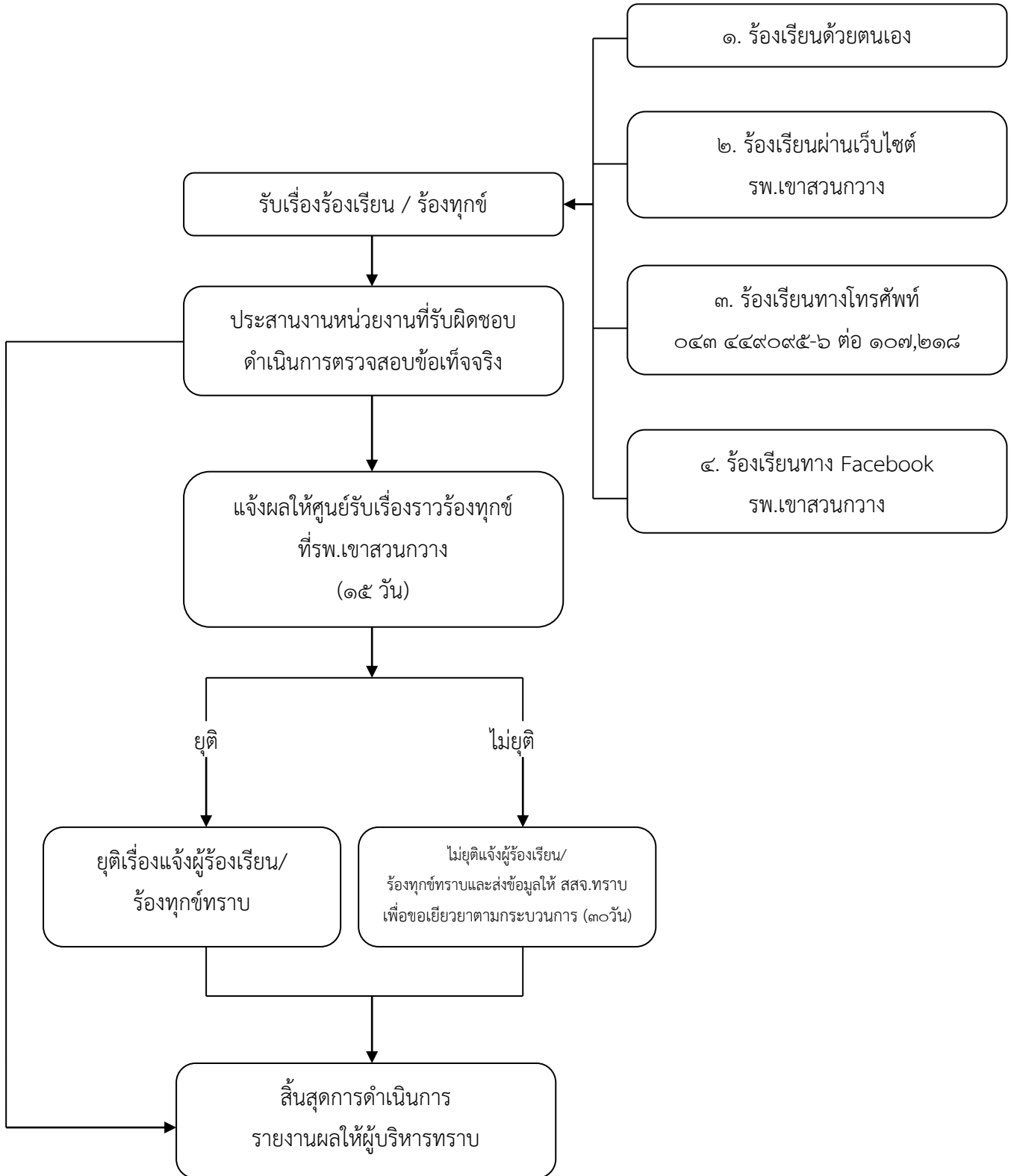
ประชาชนและบุคลากร ได้รับความคุ้มครองจากการให้บริการทางการแพทย์ ให้การเยียวยาตามเหตุจำเป็น ติดตามเยี่ยมและดูแลต่อเนื่อง

Why

เพื่อเป็นการให้บริการกับผู้ป่วย เน้นความปลอดภัยเป็นหลัก เจ้าหน้าที่มีความปลอดภัยและมีความสุขในการทำงาน ควบคู่กับการพัฒนาการดูแลอย่างต่อเนื่องและทันสมัย ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และ ช่วยเหลือเบื้องต้นกับผู้ประสบเหตุทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล โรงพยาบาลเขาสมันต์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

Process

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสวนกวาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเขาสวนกวาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓ ๔๔๙๐๙๕-๖ ต่อ ๑๐๗,๒๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ ที่นั่งรถตรวจไม่เพียงพอ รถตรวจนาน กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ร้องม.41 ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำเรื่องเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

ให้ทุกหน่วยงานลงรายการความเสี่ยงทุกเรื่อง เพื่อการแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กร ต่อไป

Training

มีการอบรมและฟื้นฟูหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกปี ทั้งแบบBasic และ Advance

Monitoring

- 1.มีคู่มือปฏิบัติของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- 2.มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน มีผู้รับผิดชอบโดยตรง
- 3.เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความรู้ และผ่านการอบรมหลักสูตรเจรจาไกล่เกลี่ยทุกคน
- 4.มีการเก็บข้อมูลทุกเดือนเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

Fitfall

1.เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง อาจถูกจัดการได้บางส่วน เพราะติดเรื่องงบประมาณ เช่น การปรับเปลี่ยนอาคารผู้ป่วยนอก เนื่องจากอาคารร้อนมาก ปรับปรุงได้คือเพิ่มพัดลม และทำม่านบังแดด

2.ปัญหา.41 เรื่องการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง ใช้งบประมาณสูง และการดูแลยาวนาน

มาตรฐาน HA

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

เอกสารต่างๆที่นำมาเป็นข้อมูลจัดการเรื่องร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือเพราะอ้างอิงจากแหล่งวิชาการ ส่วนข้อมูลด้านผู้ได้รับผลกระทบ ก็ได้จากการสัมภาษณ์โดยตรง

ข. การจัดการระบบสารสนเทศ

มีการจัดการข้อมูลและเก็บข้อมูลไว้อย่างปลอดภัย มีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูล และเอกสารอย่างปลอดภัย

ค. ความรู้ขององค์กร

1. มีคู่มือปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติตามเป็นแนวทางเดียวกัน
2. มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และอบรมฟื้นฟูหลักสูตรทุกปี เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. มีการทำ Case Conference ระดับจังหวัด ระดับเขต เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Reference

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เรียบเรียงโดย..อาจารย์บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำบทความ..รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

หลักสูตร 110 การเจรจาต่อรอง การเจรจาไกล่เกลี่ย ศูนย์พัฒนาศักยภาพบุคคล