



โรงพยาบาลฟักท่า
ระเบียบปฏิบัติ
เรื่อง

การจัดการซื้อร้องเรียน


กลุ่มงาน เทคนิคการแพทย์

เอกสารเลขที่ SOP-LAB-001-05

	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นางสาวธมลวรรณ บุญรักษา		1 เมษายน 2551
ผู้ทบทวน	นางสาวธมลวรรณ บุญรักษา		1 ตุลาคม 2563
ผู้อนุมัติ	แพทย์หญิงพรสวรรค์ มีชิน		1 ตุลาคม 2563

บันทึกการประกาศใช้ / ทบทวนปรับปรุงเอกสาร

การปรับปรุงครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	รายละเอียดการประกาศใช้ / ปรับปรุงเอกสาร
1	1 เมษายน 2552	เปลี่ยนรหัสเอกสารคุณภาพ จาก ๐๕ เป็น LAB
2	1 ตุลาคม 255๒	เปลี่ยนชื่อกลุ่มงาน
3	1 ตุลาคม 2556	เปลี่ยนชื่อหัวหน้ากลุ่มงาน
4	1 ตุลาคม 2561	แก้ไขหัวกระดาษ เพิ่มตราสัญลักษณ์โรงพยาบาล
5	1 ตุลาคม 2562	-เพิ่มแนวทางการรายงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลฟักท่า

	โรงพยาบาลฟักท่า Faktha Hospital	ฉบับที่ : (A(๕)) แก้ไขครั้งที่ 5
		หน้า 1/5 จำนวน 5 หน้า
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : SOP-LAB-001-0๘		วันที่เริ่มใช้ : 1 ตุลาคม 256๕
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน		วันที่แก้ไข : 1 ตุลาคม 256๕
ทีม/งาน : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์		ทีม/งานที่เกี่ยวข้อง : ทีมศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีกระบวนการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และมีการดำเนินการจัดการข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปในแนวทางเดียวกันและสามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสม

2. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัติตามเอกสารคุณภาพฉบับนี้ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรในกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลฟักท่า ทุกคน

3. คำนิยามศัพท์

3.1 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับหรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่ดักจับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประสบเหตุ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ และ โปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลฟักท่า

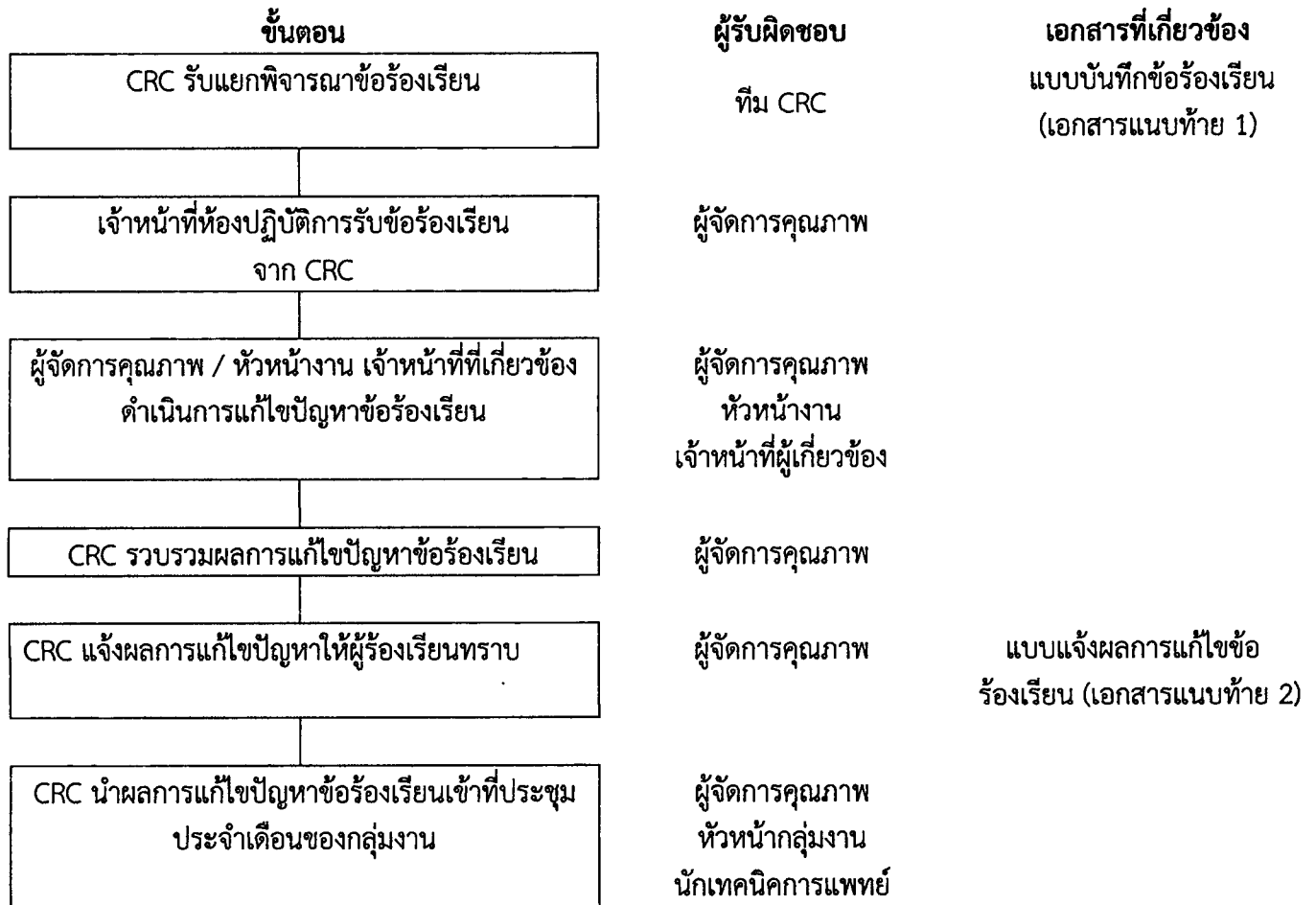
<http://113.53.236.21/faktharm/frontend/web/index.php>

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ บุคลากรภายนอก และภายในหน่วยงาน ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือ ความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือ ปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) :

ระเบียบปฏิบัติเรื่องแนวทางการรับและจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โรงพยาบาลฟักท่า

5.2 ขั้นตอนการจัดการข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียน กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลฟากท่า



- 5.1 เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เสนอให้
ผู้จัดการคุณภาพทราบ
- 5.2 ผู้จัดการคุณภาพ รับแยกพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์หรือกิจกรรมบริการอื่น ๆ
- 5.3 ผู้จัดการคุณภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- 5.4 ผู้จัดการคุณภาพ รวบรวมผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร
- 5.5 ผู้จัดการคุณภาพนำผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แจ้งที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการ
บริหารโรงพยาบาล

๖. ภาคผนวก

6.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลฟากท่า (เอกสารแนบท้าย 1)

ข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเรื่อง วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ผู้ร้องเรียน () เจ้าหน้าที่ () ผู้รับบริการ () อื่นๆ.....

สถานที่เกิดเหตุ () ห้องบัตร () ห้องฉุกเฉิน () แผนกผู้ป่วยนอก () ห้องเจาะเลือด (ห้องแลป)

() ห้องทันตกรรม () ห้องเอ็กซเรย์ () ห้องจ่ายยา () ห้องกายภาพ () ห้องแผนไทย

() แผนกผู้ป่วยใน () ห้องงานประกัน () อื่นๆ.....

เนื้อหาของเหตุการณ์ (โปรดระบุเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น)

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอนะเพื่อการพัฒนาการบริการค่ะ/ครับ

.....

ส่วนของเจ้าหน้าที่

ผู้รับเรื่องร้องเรียน.....

วันที่รับเรื่องร้องเรียน วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สาเหตุ.....

.....

แนวทางแก้ไข

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ถูกร้องเรียน

ลงชื่อ.....หัวหน้างาน

6.2 แบบแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน (เอกสารแนบท้าย 2)

แบบแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนของกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

อ้างถึงข้อร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียดการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้จัดการคุณภาพ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ได้รับทราบการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้ว

:

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

: