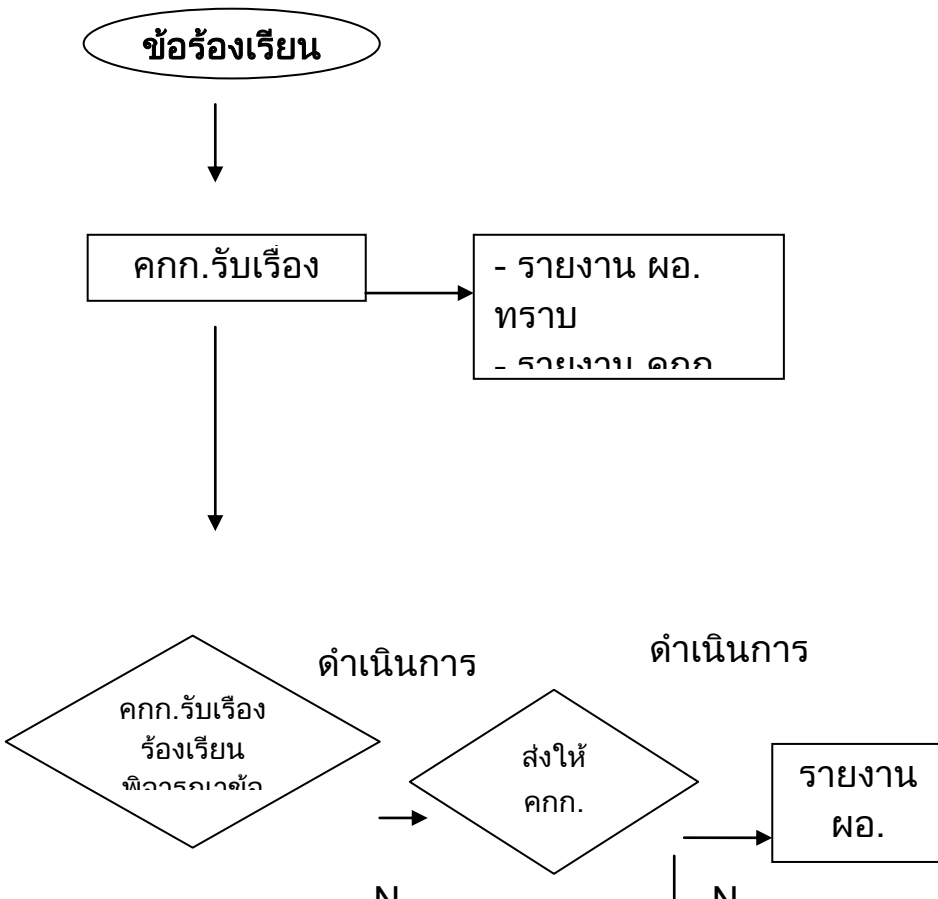


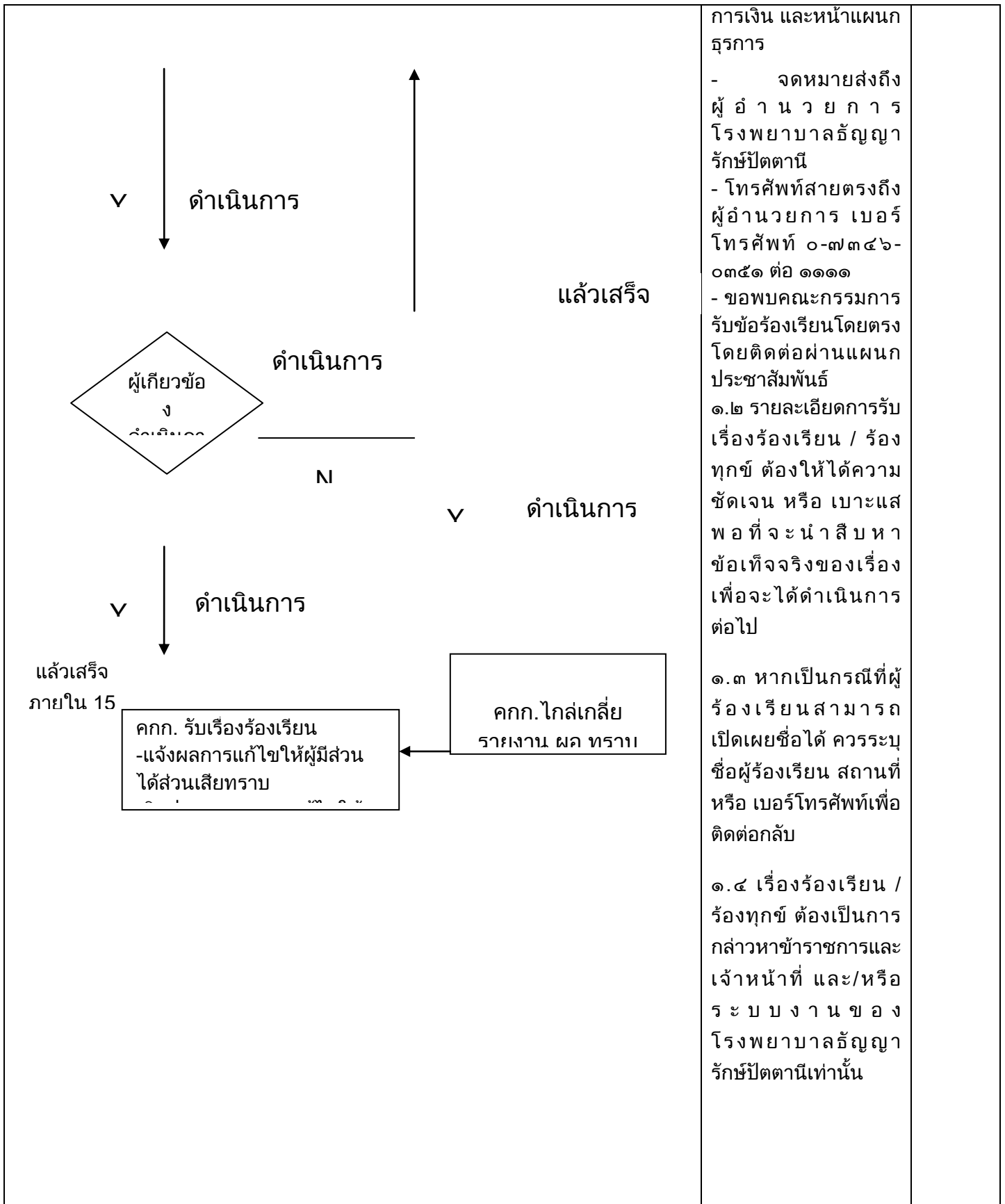
**โรงพยาบาลธัญญารักษ์ปัตตานี**

วิธีปฏิบัติที่ WI-คกก.รับเรื่องร้องเรียน-01	เรื่อง : แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการรับเรื่องร้อง+คณะกรรมการความเสี่ยง+คณะกรรมการใกล้เคียง	วันที่ประกาศใช้ปรับปรุง	ควบคุม
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	ฉบับที่ 1      หน้าที 1	ไม่ควบคุม
	ผู้อนุมัติ : นายอดิศักดิ์ งามขจรวิวัฒน์	



วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ปัตตานี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>1. เจอนไขการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์</p> <p>๑.๑ การแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์มา ยัง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ปัตตานี โดยผ่านช่องทาง</p> <p>- <a href="http://www.pdtc.go.th">http://www.pdtc.go.th</a></p> <p>- กล้องรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะที่ติดตั้งไว้บริเวณแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล ได้แก่ บริเวณหน้าแผนกผู้ป่วยนอก หน้าแผนกผู้ป่วยในบำบัดด้วยยา หน้าแผนกผู้ป่วยในฟื้นฟู หน้าแผนก</p>	<p>ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (เอามาจาก คกก.RM และ คกก.รับเรื่องร้องเรียน)</p>



การเงิน และหน้าแผนก  
ธุรการ

- จดหมายส่งถึง  
ผู้ อ ำ น ว ย ก า ร  
โรงพยาบาลธัญญา  
รักษปัตตานี
- โทรศัพท์สายตรงถึง  
ผู้อำนวยการ เบอร์  
โทรศัพท์ ๐-๗๓๔๖-  
๐๓๕๑ ต่อ ๑๑๑๑
- ขอพบคณะกรรมการ  
รับข้อร้องเรียนโดยตรง  
โดยติดต่อผ่านแผนก  
ประชาสัมพันธ์

๑.๒ รายละเอียดการรับ  
เรื่องร้องเรียน / ร้อง  
ทุกข์ ต้องให้ได้ความ  
ชัดเจน หรือ เบาะแส  
พอที่จะ นำ สืบ ห า  
ข้อเท็จจริงของเรื่อง  
เพื่อจะได้ดำเนินการ  
ต่อไป

๑.๓ หากเป็นกรณีผู้  
ร้องเรียนสามารถ  
เปิดเผยชื่อได้ ควรระบุ  
ชื่อผู้ร้องเรียน สถานที่  
หรือ เบอร์โทรศัพท์เพื่อ  
ติดต่อกลับ

๑.๔ เรื่องร้องเรียน /  
ร้องทุกข์ ต้องเป็นการ  
กล่าวหาข้าราชการและ  
เจ้าหน้าที่ และ/หรือ  
ระบบงาน ของ  
โรงพยาบาลธัญญา  
รักษปัตตานีเท่านั้น

โรงพยาบาลธัญญารักษปัตตานี		
วิธีปฏิบัติที่ WI-คกก.รับเรื่อง ร้องเรียน-01	เรื่อง : แนวทางการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียน	
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการรับเรื่อง ร้อง+คณะกรรมการความเสี่ยง+	วันที่ประกาศใช้ ปรับปรุง	ควบคุม

คณะกรรมการใกล้เคียง		
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	ฉบับที่ 1      หน้าที่ 1	ไม่ควบคุม
	ผู้อนุมัติ : นายอดิศักดิ์ งามขจรวิวัฒน์	



วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล  
ธัญญารักษ์ปัตตานี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว  
และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ  
จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ  
เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>★ ช่องทาง และการทำให้เกิดเป็นใบร้องเรียน</p> <p>★★ ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (เอามาจาก คกก.RM และ คกก.รับเรื่องร้องเรียน )</p> <p>★★★ การพิจารณาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หาข้อเท็จจริง</li> <li>- หลักฐานพยานประกอบ (ถ้ามี)</li> </ul>	<p>2 . ก า ร เ ข้ า ถึ ง แหล่งข้อมูลและรับ เรื่องร้องเรียน / ร้อง ทุกข์</p> <p>๒ . ๑ ผู้ที่จะเข้าถึง ข้อมูล แหล่งข้อมูล ได้แก่</p> <p>-คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ ยง ของ โรงพยาบาลธัญญา รักษ์ปัตตานี</p> <p>-คณะกรรมการรับเรื่อง ร้ อ ง ร เี่ ย น ข อ ง โรงพยาบาลธัญญา รักษ์ปัตตานี</p> <p>-ผู้ อ ำ น ว ย ก า ร โรงพยาบาลธัญญา รักษ์ปัตตานี ซึ่งมี หน้าที่รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยตรง</p> <p>-การลงทะเบียนรับ เรื่องร้องเรียน / ร้อง ทุกข์ คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงของ โรงพยาบาลธัญญา รักษ์ปัตตานีจะเป็นนาย ทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์</p> <p>3 . ก า ร พิจา ร ณ า ดำเนินการตาม กระบวนการทาง</p>	

**กฎหมาย**

๓.๑ เมื่อลงทะเบียนรับ  
เรื่องร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์ แล้ว  
คณะกรรมการบริหาร  
ความเสียหายของ  
โรงพยาบาลฯ จะนำ  
ข้อมูลร้องเรียนส่งให้  
คณะกรรมการรับข้อ  
ร้องเรียน เพื่อหา  
ข้อเท็จจริงร่วมกัน  
พิจารณาและเสนอ  
ผู้อำนวยการพิจารณา  
ภายใน ๓ วันทำการ  
และแจ้งผลการ  
ดำเนินงานเบื้องต้นให้  
ผู้ร้องเรียนทราบ  
ภายใน ๗ วันทำการ

๓.๒ การดำเนินการ  
สืบสวนข้อเท็จจริง

-กรณีประเด็นการ  
พิจารณาไม่  
สลับซับซ้อน หรือ  
พยานบุคคลที่ต้อง  
สอบปากคำไม่มาก จะ  
ใช้เวลาดำเนินการให้  
แล้วเสร็จภายใน ๑๕  
วันทำการ

-กรณีประเด็น  
พิจารณาสลับซับซ้อน  
ใช้เวลาดำเนินการให้  
แล้วเสร็จภายใน ๖๐  
วันทำการ

