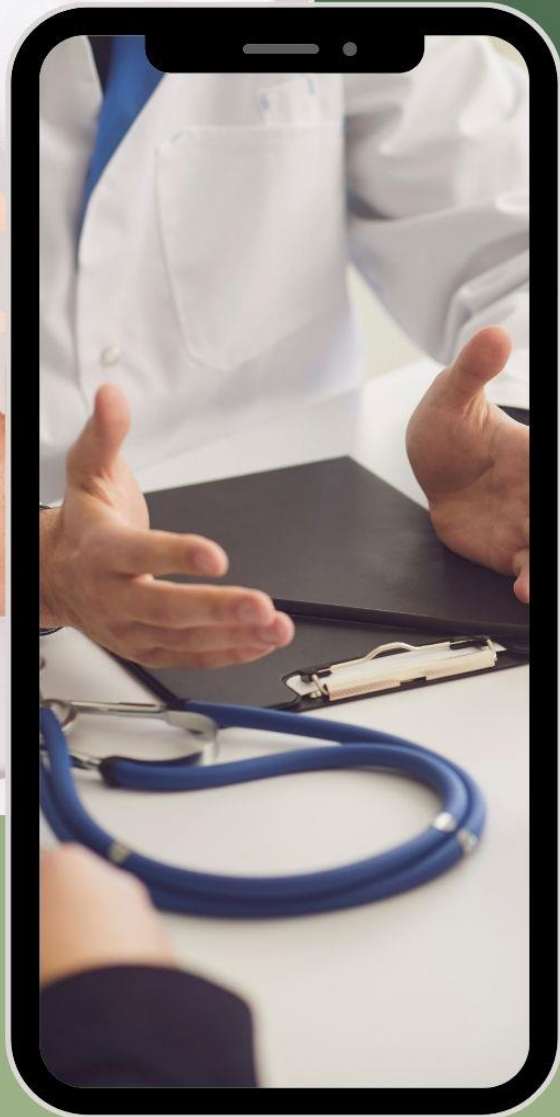




ศูนย์บริการสาธารณสุข  
52 สามเสนนอก



# แนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียน



2000 30 ถ. ประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง  
เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400



02-276-5996



[www.webportal.bangkok.go.th/healthcenter52](http://www.webportal.bangkok.go.th/healthcenter52)

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

๑ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการและวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน

- โทรศัพท์สายตรงต่อผู้บริหาร หัวหน้าพยาบาล โทร ๐๘๖-๗๙๓-๒๓๔๗ ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าเรื่องร้องเรียนนั้นถึงผู้บริหารศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๒ สามเสนนอก
- ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ห้องธุรการ ผู้รับผิดชอบ คุณอิสริย์ เกิดมา)
- E-mail: Risk๐๕๒@gmailcom (ผู้รับผิดชอบ คุณปทิตตา พัฒนกุล)
- ทางโทรศัพท์ ๐๒๒๗๕๖๕๗๙ ต่อ ๑๒ (ผู้รับผิดชอบ คุณอิสริย์ เกิดมา)
- จดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น กำหนดเปิดตู้รับข้อร้องเรียนทุกวัน โดยเลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยง และติดต่อผู้ประสานงานผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ผู้รับผิดชอบ คุณปทิตตา พัฒนกุล)
- Line สุขภาพดีดีกับHC๕๒ (พยาบาลวิชาชีพ)
- Facebook ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๒ สามเสนนอก (พยาบาลวิชาชีพ)
- Website ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๒ สามเสนนอก  
www.bangkok.go.th/healthcenter๕๒ Admin ประสานงานผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ผู้รับผิดชอบ คุณอภิษฎา วงศ์จันะ)
- QR code รับข้อร้องเรียน (ผู้รับผิดชอบ คุณปทิตตา พัฒนกุล)
- ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน จากระบบ Traffy foundue (ผู้รับผิดชอบ คุณอิสริย์ เกิดมา)

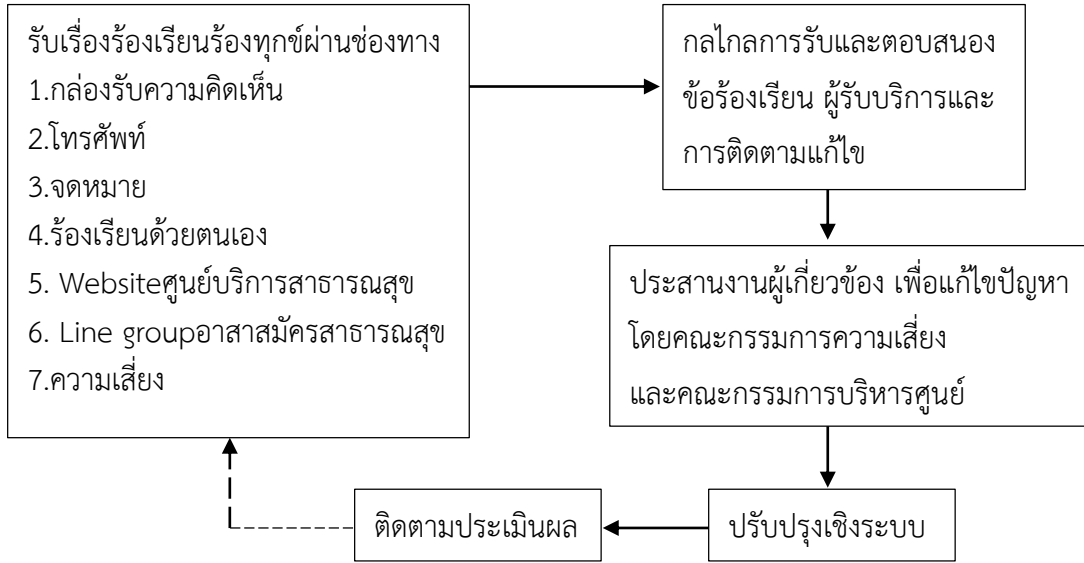
ทุกข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง จะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่อง และส่งตัวข้อมูลให้ทีมคณะกรรมการ RM

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๒ สามเสนนอก ผ่านLine group ในการดำเนินงานติดต่อประสานผู้ร้องเรียน

ภายใน๒๔ชั่วโมง และประสานผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ทบทวนประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อ

ดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบ และรายงานให้ผู้อำนวยการรับทราบ

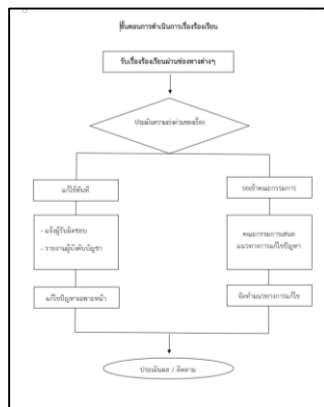
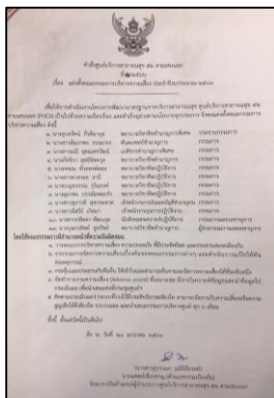
## การจัดการข้อร้องเรียน



๒ มีการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน โดยการกำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### ขั้นตอนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

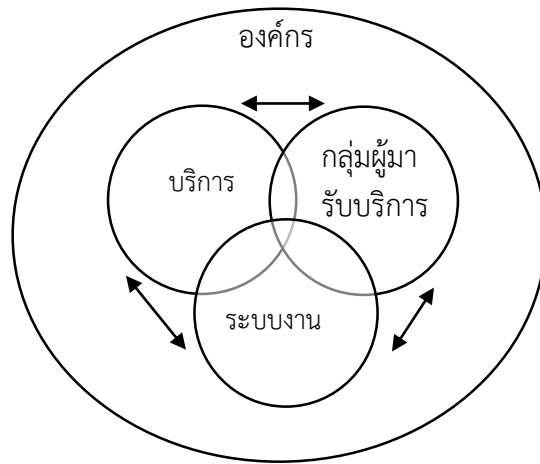
- ๑) คณะกรรมการความเสี่ยงจัดประชุมประเด็นปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมในเรื่องข้อร้องเรียนและความเสี่ยง
- ๒) วิเคราะห์ประเด็นปัญหาร่วมกัน เพื่อหาสาเหตุ และเลือกแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา
  - เกิดไม่บ่อย ไม่รุนแรง จัดทำคู่มือ
  - เกิดบ่อย ไม่รุนแรง ทบทวนแนวทางปฏิบัติ
  - เกิดบ่อย รุนแรง ให้ความสำคัญ ลดผลกระทบ แก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ
  - เกิดบ่อย รุนแรง เป็นเรื่องวิกฤต จัดการโดยเร่งด่วน ลดผลกระทบทันที ป้องกันการเกิดซ้ำ รายงานต่อผู้บริหารภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- ๓) แก้ไขปัญหาตามทางที่เลือก
- ๔) แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนเรื่องแนวทางแก้ไขปัญหาและการดำเนินการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้จัดทำ
- ๕) มีการแก้ไขปัญหาพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนสามารถยุติข้อร้องเรียนและความเสี่ยงได้



## การประเมินติดตามหลังการแก้ไขปัญหา

- ๑) มีการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ มีการจำลองเหตุการณ์ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำทุกไตรมาส
- ๒) มีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในทุก ๓ เดือน เพื่อสร้างความตระหนัก
- ๓) มีการประชุมติดตามในวาระการประชุมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๒ ทุกเดือน
- ๔) การแก้ไขข้อร้องเรียนมุ่งในการจัดการเชิงระบบ ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ และรายงานต่อท่านผู้อำนวยการทราบ

หน่วยงานเกิดการเรียนรู้จากการแก้ไขข้อร้องเรียนและความเสี่ยงวิเคราะห์ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๒ เป็นมิติพื้นที่ของการพัฒนา ๔ วง



พื้นที่ทั้ง 4 วงเป็นระบบย่อยที่มีโอกาสซับซ้อนหากสามารถขับเคลื่อนและพัฒนารวมกัน โดยไม่เกิดปัญหา และจะสามารถลดความเสี่ยงและการร้องเรียนได้เป็นโอกาสในการพัฒนาพัฒนาต่อเนื่องไป