



คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลราชบุรี
อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวชิรบุรี มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/ คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาไกล่เกลี่ย และป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ฯ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือ แบบรายงานเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ จากผู้แสดงความคิดเห็น หรือจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจาก Website ของหน่วยงาน <http://www.thawathos.net/> ซึ่งนำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/ แก้ไขข้อร้องเรียน รวมทั้งนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลวชิรบุรี

คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
๒. ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลวชิรบุรี
๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ

๕. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
- ๕.๑ การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน
 - ๕.๒ การรับเรื่องร้องเรียน
 - ๕.๓ การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ๕.๔ การรับและรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
 - ๕.๕ การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ๕.๖ การกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
 - ๕.๗ การนำมาตราการป้องกัน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไปปฏิบัติ
๖. การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมไกล่เกลี่ยของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
๗. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๘. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	-ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง โดยมีหน้าที่ดำเนินการเจรจาใกล้เคียงด้วยหลักสันติวิธี และใกล้เคียงกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน รวมทั้งเสนอผู้บริหารในการพิจารณาช่วยเหลือ เยียวยา เบื้องต้น

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือกล่องแสดงความคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น face book เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คือ **“ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลธวัชบุรี”**

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน คือ **“คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน”** และ **“คณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาล”**

๑.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ หรือทีมรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

๒.๒ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๖๓๑๑๒๒ ต่อ ๑๓๓

๒.๓ หนังสือ/ จดหมาย

๒.๔ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลธวัชบุรี : <http://www.thawathos.net>

๒.๕ อื่น ๆ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น แบบประเมินความพึงพอใจ

๓. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

๓.๑ ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวัง ตามที่ฉลากระบุแล้ว

๓.๒ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๓.๓ ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

๓.๔ การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- ๓.๕ กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ๓.๖ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ๓.๗ ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความต้องการ
- ๓.๘ พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
๔. ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน
- ๔.๑ การร้องเรียน ผู้ร้องสามารถร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน
- ๔.๓ การจัดการ/ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ๔.๔ ตอบกลับผู้ร้อง หรือชี้แจงผลการร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด
๕. การบันทึกข้อร้องเรียน
- ๕.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน
- ๕.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรสอบถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
๖. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ กำหนดดังนี้
- ๖.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงพยาบาลได้
- ๖.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
- ๖.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง
- ๖.๔ ภายใน ๗ วันทำการ ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๗. หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- ๗.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- ๗.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- ๗.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง
๘. การจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้
- ๘.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
- ๘.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย
- ๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข
- ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละระดับด้วย

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

สถานะของเรื่อง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

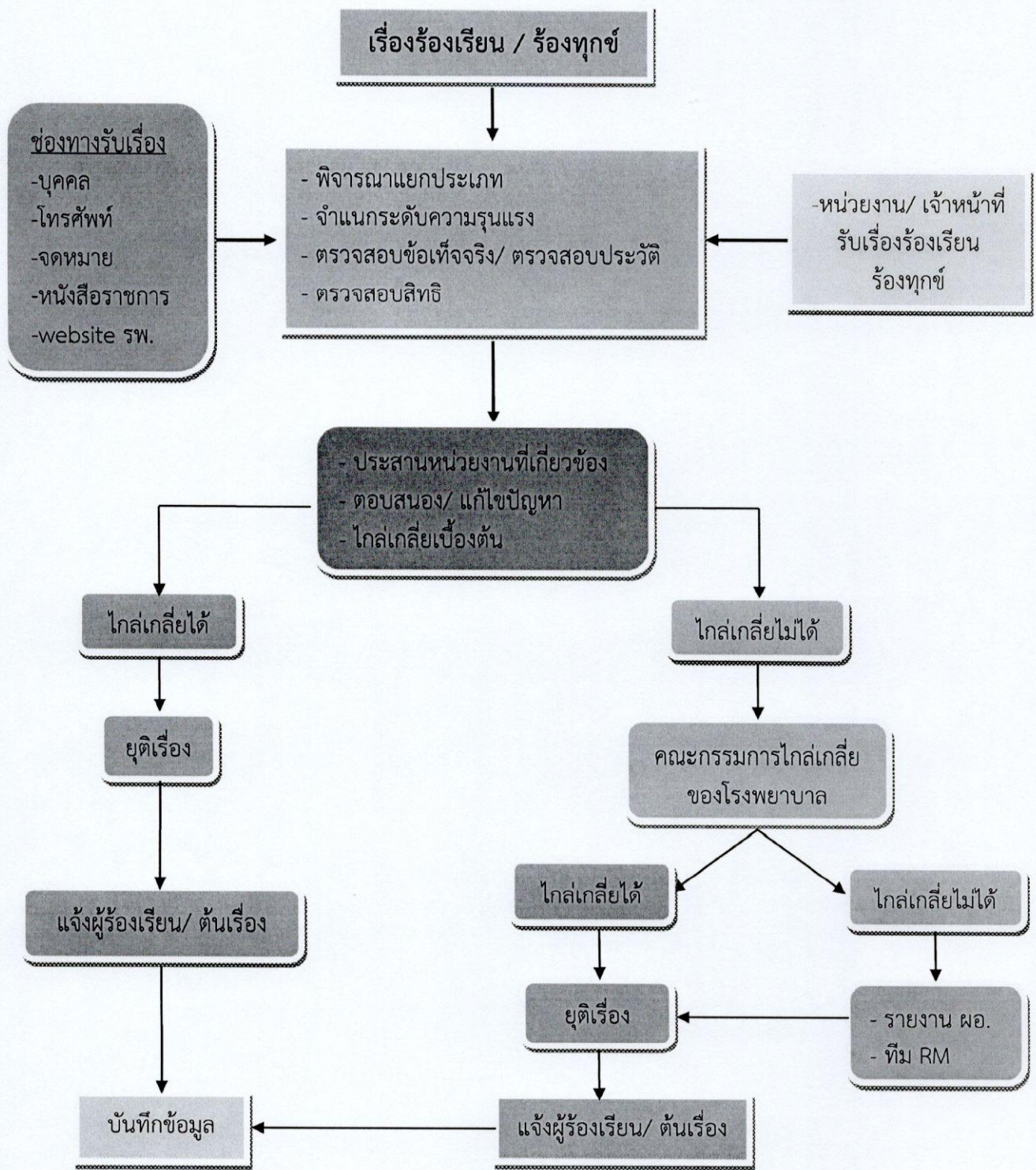
.....

.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/ บันทึก

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัชบุรี



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (นอกเวลาราชการ)

