

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

จังหวัดฉะเชิงเทรา

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสาน การหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

- ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ (มีชื่อ สกุล ผู้ส่งหรือตรวจสอบข้อมูลได้)
- ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ พฤติกรรมบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว
- ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง

ร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

● **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๕ ช่องทาง คือ

๑. ผู้รับความคิดเห็นหน้าหน่วยงานต่างๆ มี ๖ แห่ง
๒. ทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๓๘-๕๘๑๒๘๕ ต่อหน่วยงานผู้ป่วยใน๒
๓. มาด้วยตนเอง
๔. จดหมาย
๕. Scan QR Code ติดหน้าหน่วยงานต่างๆ
๖. การร้องเรียนผ่านทางwebsite โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

● **เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นที่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนเบื้องต้น ได้แก่

- ๑.นางกาญจนา หมัดนุช ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
- ๒.นางศุภยา ทรงศิริ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีคำสั่งมอบหมาย

- กำหนดหน้าที่ด้านบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

- ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้น

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ผู้รับความคิดเห็นบริการ/OR code โดยคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายฝ่ายบริหารรับและส่งเอกสารให้ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรดำเนินการ

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ในเวลาราชการติดต่อประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรรับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนมา ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ใน แบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการจดบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์โรงพยาบาล ผู้ดูแลระบบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์หรือประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร จดบันทึกในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ดำเนินการต่อไป

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีผู้เขียนใช้ใบรับความคิดเห็นบริการหย่อนลงผู้รับความคิดเห็นบริการ คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร จัดเตรียมใบ“รับความคิดเห็นการใช้บริการโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว” อำนาจความสะดวกในการหยิบใช้เตรียมไว้ให้พร้อมในกล่องข้างผู้รับความคิดเห็นบริการ

๓.๒ กรณีมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือทางโทรศัพท์ ให้กรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มบันทึก“แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว” และนำกรอกให้ครบ เพื่อเป็นหลักฐานและสะดวกในการตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๓.๓ กรณีอื่นๆทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๔ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นหรือเรื่องนี้อาจจะสร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ในเวลาราชการให้ประสานคุณกาญจนา หมัดนุช ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร เพื่อช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยหรือตอบสนองเบื้องต้นให้สถานการณ์คลี่คลาย และดำเนินการรายงานผู้บริหารในลำดับต่อไป

๕. การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

๕.๑ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้ ให้ทีมรับเรื่องร้องเรียน โทรกลับรับทราบปัญหาและแจ้งการรับเรื่องแล้ว พร้อมไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ภายใน ๑ วัน หลังจากรับทราบเรื่อง

๕.๒ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอน ภายหลังส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานทราบพิจารณาข้อมูล ค้นหาผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ และตอบกลับให้คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ติดตามความก้าวหน้าในการค้นหาข้อเท็จจริง เป็นระยะจนสิ้นสุด

๕.๓ การตอบสนองข้อร้องเรียน

การแบ่งความรุนแรงเป็น ๓ ระดับ

| ระดับ | | นิยาม | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|---|--|---|
| ๑ | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ระดับ ต่ำ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็นในการให้บริการ | รายงาน หัวหน้างาน/ ฝ่าย ภายใน ๗ วันทำการ | หัวหน้าหน่วยงาน |
| ๒ | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก ระดับ ปาน กลาง | -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ | รายงาน หัวหน้างาน/ ฝ่าย ภายใน ๑๔ วันทำการ | หัวหน้าหน่วยงาน |
| ๓ | ข้อร้องเรียน รุนแรง/เรื่อง ใหญ่ ระดับ รุนแรง | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยคณะกรรมการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่ เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของโรงพยาบาล | รายงาน ผู้อำนวยการ ทันทีหรือภายใน ๒๔ชม. ทบทวนแก้ไข ภายใน ๔๘ชม. กรณีคร่อมสาย งานทบทวน แก้ไขภายใน ๗ วันทำการ ภายใน ๓๐ วัน ทำการ | -คณะกรรมการรับ ข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์และเจรจาไกล่ เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ. |

๖. การติดตามประเมินผลและรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑ กรณีระดับความรุนแรงต่ำและระดับปานกลาง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ โดยคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

๖.๒ กรณีระดับรุนแรง/เรื่องใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย และเลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ

๖.๓ ขออนุมัติผู้อำนวยการ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ หลังเสร็จสิ้นภายใน ๑๔ วันทำการ

๗. ให้ทุกฝ่าย ทูทงาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

แนวทางการจัดการแก้ไขของช่องทางาร้องเรียน

ช่องทางรับรู้ความคิดเห็นและทางQR code

๑. คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร อย่างน้อย ๒ คน เปิดรับรู้ความคิดเห็น อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง ถ้าให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ให้โทรติดต่อกลับภายใน ๑ วัน
๒. รวบรวมข้อมูล/พิจารณาความเร่งด่วน แยกข้อมูลเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่พฤติกรรมการบริการ ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมและชมเชย
๓. แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ
๔. หัวหน้าหน่วยงานสรุปผลการดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง และตอบกลับประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร เพื่อรวบรวมและประเมินแนวทางแก้ไขของหน่วยงาน
๕. กรณีที่มีหน่วยงานเกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบแนวทางแก้ไข/ปฏิบัติ
๖. สรุปข้อมูลรายงานผู้อำนวยการเดือนละ ๑ ครั้ง
๗. สรุปข้อมูลรายงานประธานคณะกรรมการความเสี่ยง ทุก ๖ เดือน

ช่องทางจดหมายและสื่ออิเล็กทรอนิกส์(E-mail)

๑. **จดหมาย** เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารรับจดหมายดำเนินการตามระเบียบสารบรรณกรณีเป็น เรื่องร้องเรียน แจ้งที่ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร เพื่อดำเนินการต่อไป (ยกเว้นระบุส่งผู้อำนวยการโดยตรง)

๒. ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการแจ้งเรื่องได้ที่เว็บไซต์โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว โดยผู้ดูแลระบบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์หรือประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร รับข้อมูลดำเนินการต่อไป

เมื่อมีข้อร้องเรียนทางจดหมายหรือทางเว็บไซต์ ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร รวบรวมข้อมูล/พิจารณาแยกระดับความรุนแรง/เร่งด่วน แยกประเด็นข้อมูลเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมและชมเชย พร้อมดำเนินการเช่นเดียวกับช่องทางผู้รับความคิดเห็น

ช่องทางโทรศัพท์

ในเวลาราชการ

๑. ในเวลาราชการเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับโทรศัพท์ ประสานทีมรับเรื่องร้องเรียนได้แก่ คุณกาญจนา หมัดนุช งานผู้ป่วยใน ๒ กรณีติดภารกิจพยาบาลงานผู้ป่วยใน ๒ รับเรื่องโดยขอเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้ร้องเรียนไว้ แจ้งคุณกาญจนา หมัดนุชติดต่อกลับสอบถามรายละเอียด กรณีคุณกาญจนา หมัดนุช ไม่อยู่ติดต่อคุณดลยา(ฝ่ายบริหาร) รับเรื่องแทน
๒. ทีมรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องและบันทึกเรื่องข้อมูล ลงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาต่อไป
๓. ดำเนินการใกล้เคียงเบื้องต้น
๔. แจ้งหัวหน้าฝ่าย/งาน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีข้อร้องเรียนเป็นความจริง แก้ไขเหตุการณ์ รายงานแนวทางแก้ไขกลับที่เลขาธิการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย และรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวก

นอกเวลาราชการ

นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (เจ้าหน้าที่ห้องบัตร) ติดต่อและโอนสายให้พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยใน๒ รับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่เร่งด่วนปฏิบัติเช่นเดียวกับในเวลาราชการ กรณีเร่งด่วนรับเรื่องร้องเรียน บันทึกลงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว และแจ้งให้ทีมรับเรื่องร้องเรียนรับทราบดำเนินการต่อไป เช่นเดียวกับแนวทางรับเรื่องร้องเรียนในเวลาราชการ

โดยสรุปการรับเรื่องจากช่องทางต่างๆกรณีเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นไม่สำเร็จ ทีมรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้อำนวยความสะดวก และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย คณะกรรมการดำเนินการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ตรวจสอบค้นหาข้อเท็จจริงร่วมกับหัวหน้าฝ่าย/งาน กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นความจริง หัวหน้าฝ่าย/งานสรุปแนวทางปฏิบัติในการแก้ไข ส่งเลขาธิการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ รายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ พร้อมทำจดหมายตอบกลับผู้ร้องเรียนและส่งผลการดำเนินการให้ประธานความเสี่ยงเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ