

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ทั่วไป

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและ นำไปสู่ การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

1.2 เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

2. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน คำชี้แจง จากทุกช่องทางการ มาทำการวิเคราะห์ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/ แก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และกรรมการบริหารโรงพยาบาล

3. คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล บุคลากร ภายในโรงพยาบาล

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำแนะนำ คำร้องเพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงาน การบริการและเรื่องอื่นๆ ของโรงพยาบาล

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่องานกับโรงพยาบาล ที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และคำชี้แจง ผ่านทางช่องทางต่างๆ

3.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ ได้แก่ ตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทาง web site โรงพยาบาล หนังสือถึงผู้อำนวยการ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ และช่องทางอื่นๆ

3.5 การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการในเรื่องที่ได้รับจาก ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน คำชี้แจง

3.6 การเจรจาต่อรอง ไอล์เกลี่ยนตัน หมายถึง การที่ทีมเจรจาฯ ของโรงพยาบาล เจรจาไอล์เกลี่ยน พาหนะ เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้อง

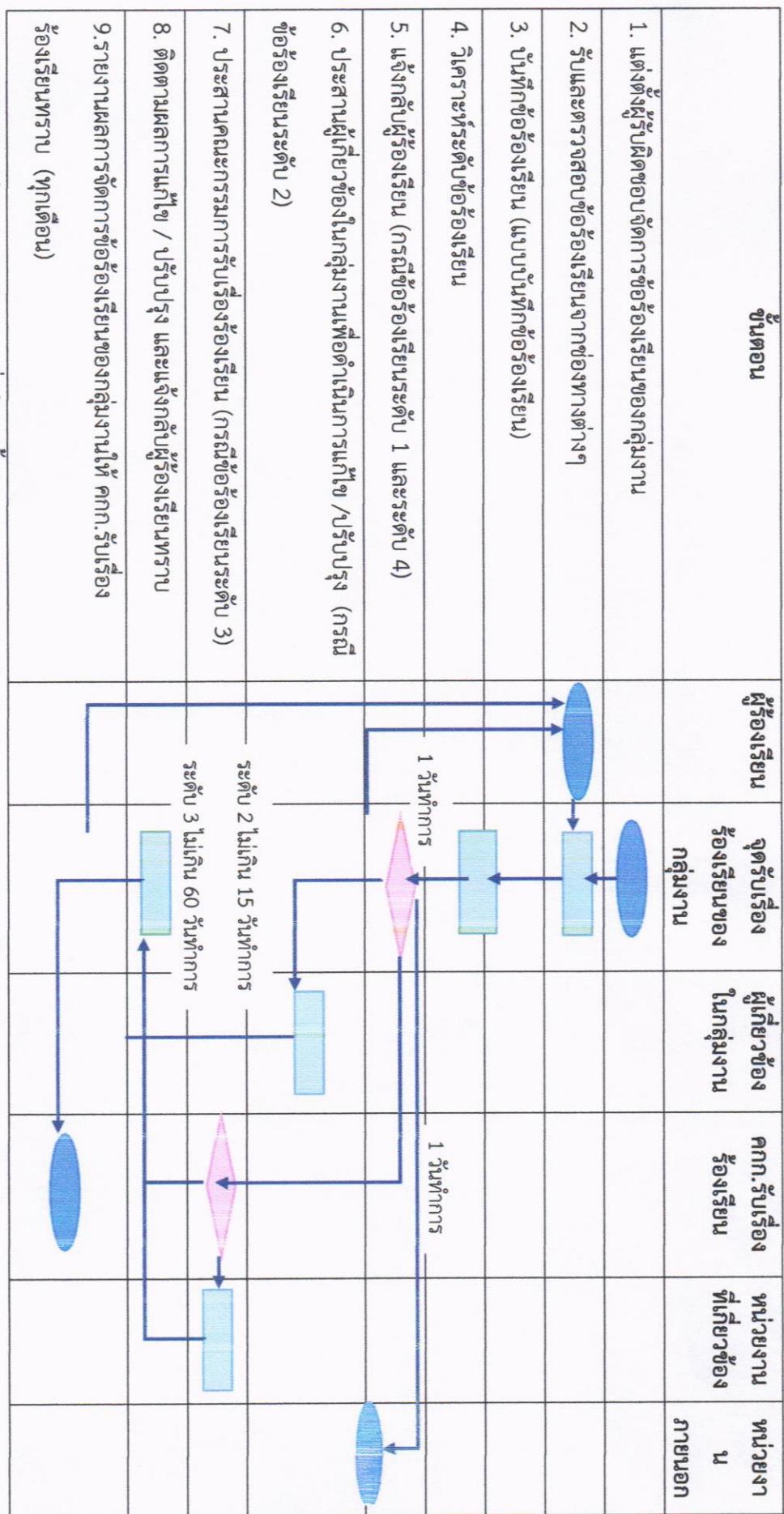
ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงสอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การสอบถามข้อมูลสุขภาพ - การเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาล	1 วัน (ชั้นแจ้ง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ)	หัวหน้ากลุ่มงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤษติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ (ชั้นแจ้ง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ)	หัวหน้ากลุ่มงาน
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลบีงนารา	- การร้องเรียนให้โรงพยาบาลบีงนาราชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบีงนารา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน 60 วันทำการ (ชั้นแจ้ง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ)	- ทีมเจรจา ใกล้เคียง - คกก.รับเรื่อง ร้องเรียน - คกก. บริหาร ความเสี่ยง - คกก. บริหาร โรงพยาบาล บีงนารา
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบีงนารา	การขอให้มีตีกรับผู้ป่วย non-โรงพยาบาล	1 วัน (ชั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	หัวหน้ากลุ่มงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
บุคลากร โรงพยาบาลบึงนา ร่าง	- รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และ แจ้งต่อ หัวหน้ากลุ่มงานที่ตนสังกัดอยู่
กลุ่มงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง - พิจารณาข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - พิจารณาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานดำเนินการแก้ไข - สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ทุกเดือน
ทีมเจรจาใกล้ เกลีย	<ul style="list-style-type: none"> - ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง - กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับกลุ่มงาน ให้สืบสวนข้อเท็จจริงกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการเจรจาใกล้เกลีย ตามขั้นตอนกระบวนการ จนสามารถยุติได้ - จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - รับและรวบรวมเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบ วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - ประสานงานกับกลุ่มงานภายใน และหน่วยงานภายนอก - ชี้แจง / ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน - รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส) - ประเมินประสิทธิภาพ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ



อธิบาย สัญลักษณ์

รีบด่วน / สินสุด

ดำเนินการ

พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน

หน.กลุ่มงานดำเนินการดังนี้

- หน.กลุ่มงานกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน
- ผู้อำนวยการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่มงาน

2. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

จนท.ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงานบริหาร / กลุ่ม งานประกันฯ 056039709 ต่อ 118
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มีข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงานต่างๆ ภายใน โรงพยาบาล
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจาก วันที่งานสารบรรณของ กลุ่มงานลงเลขรับ หนังสือ/จดหมาย)	รพ.บึงนาราง 400 ม.2 ต.บึงนาราง อ.บึงนาราง จ.พิจิตร 66130
Website / เพจ โรงพยาบาลบึงนาราง / อื่นๆ เช่น ก่อรับเรื่อง ร้องเรียน / ก่อร่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (เช้า-ป่าย)	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงาน ประกันฯ (IT) / คกก.รับเรื่องร้องเรียน
	ทุกวันราชการ (ช่วงเวลา เช้า)	ภายใน 1 วัน	คกก.รับเรื่องร้องเรียน

3. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน

- การบันทึกลงแบบบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถูกชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อกันลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ใน
การแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก่/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล คือ ผู้

ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชี้แจง สอบถามหรือร้องขอ
ข้อมูล

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลบึงนาราง

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล คือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงนาราง

5. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และระดับ 4)

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ เช่น การสอบถามวันให้บริการทันตกรรม ซึ่งสามารถตอบคุณามได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่กลุ่มงาน หรือที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล โดยพิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน เป็นองค์ต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาล

6. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2)

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา จัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน แต่เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนั้นให้ทราบข้อมูลก่อนการทำบันทึกข้อความเสร็จได้

7. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3)

8. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ

9. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)

6. ผู้รับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบึงนาราง
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
4. ทีมไก่ล่าเกลี้ย
5. กลุ่มงานภายในโรงพยาบาลบึงนาราง
6. บุคลากรโรงพยาบาลบึงนารางทุกคน

7. เกณฑ์ชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ 10
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ 100

8. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล