

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

อำเภอเวียงป่าเป้า

จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การ ปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

๒.การรับข้อร้องเรียน

๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

● ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การ ให้บริการและ สถานที่ โรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการ พูดคุย และสามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงาน เดียว	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ การ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข ได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ไกล่เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารใน การ แก้ไข -เรื่องที่สร้าง ความเสียหายต่อ ชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ของการ จัดซื้อจัดจ้าง การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับ	การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล

		จังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น			หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.
--	--	---------------------------------------	--	--	---

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น /ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง ให้ศูนย์คุณภาพรวบรวม

ข้อมูล

- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ

นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถ

ติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวม

ข้อมูล

- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนรวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ
หน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายใน
หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๕๓-๗๘๑-๓๔๒-๓)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ

ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทาง ต่าง ๆ ดังนี้

๒. ๑ โทรศัพท์

๒.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๓ หนังสือ/จดหมาย

๒.๔ เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒.๕ อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบน

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลข

ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ใน

การ แจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑.หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงป่าเป้า จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ระดับอำเภอ/

ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

๔.๒. บทบาทแต่ละระดับ

๔. ๒.๑ ระดับตำบล

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาข้อร้องเรียน เบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๔.๒.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาข้อร้องเรียน ร้องเรียน

เบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินการคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัด
ดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ /โรงพยาบาลเวียงป่าเป้าได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวม

ข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐาน เพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหา

ข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงาน
บริหาร เรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการ
ร้องเรียน ของ ผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูล
การรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการ
จัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่อง ร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้อง
ดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อ
สุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับ

เรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ แก้ไข

ปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุบนฉลากแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
 - การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
 - กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
 - ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
 - ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
 - พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
 - อื่นๆ เช่น ความไม่พอใจต่าง ๆ เป็นต้น

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้แก่

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไต่ถามได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาล เวียงป่าเป้าเพื่อเป็นข้อมูล