



คู่มือ

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลतालสุม

อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลตลิ่งชัน มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักฐานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาไกล่เกลี่ยและป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ในการทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	-ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหารใน การแก้ไขเรื่องที่สร้างความเสียหาย ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล

## นโยบายปฏิบัติ

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ชัดชัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วย รวมทั้งเสนอผู้บริหารในการพิจารณา ช่วยเหลือ เยียวยาเบื้องต้น
๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
  - ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือกล่องแสดงความคิดเห็น
  - ร้องเรียนผ่านจดหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ สกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับเรื่องร้องเรียนหน่วยงาน
  - ๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน คือ คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล
  - ๑.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๑ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ หรือทีมรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง
  - ๒.๒ โทรศัพท์
  - ๒.๓ หนังสือ/จดหมาย
  - ๒.๔ เว็บไซต์โรงพยาบาล
  - ๒.๕ อื่นๆ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น เป็นต้น
๓. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน
 

เมื่อผู้มารับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

  - ๓.๑ ได้รับอันตรายจากการรับบริการ การใช้จ่าย ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อระวังระวังตามที่ฉลากระบุไว้

- ๓.๒ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ๓.๓ ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลที่ไม่เป็นธรรม
- ๓.๔ การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- ๓.๕ กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ๓.๖ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ๓.๗ ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ
- ๓.๘ พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน

#### ๔. ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน

- ๔.๑ การร้องเรียน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน
- ๔.๓ การจัดการ/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ๔.๔ ตอบกลับผู้ร้องเรียน หรือชี้แจงผลการร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด

#### ๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๕.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน
- ๕.๒ การกรอกแบบฟอร์มหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

#### ๖. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ กำหนด ดังนี้

- ๖.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงพยาบาลได้
- ๖.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
- ๖.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง
- ๖.๔ ภายใน ๗ วันทำการ ได้แก่ การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

#### ๗. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

- ๗.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- ๗.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
- ๗.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาเชิง แนะนำ การเสนอแนะ ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

๘. การจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๘.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๘.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

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

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

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

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

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

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

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน .....

.....

.....

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

สถานะของเรื่อง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

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

.....ผู้รายงาน/บันทึก