



กรมการแพทย์
โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaints Management

โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

๑.๒ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและการตอบสนอง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย และเพื่อป้องกันการฟ้องร้องทางกฎหมาย

๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานจากข้อเสนอแนะ เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียนและนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการใสสะอาด ร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ของโรงพยาบาล

๓.๓ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ - ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

- ๓.๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานใสสะอาด ชั้น ๑ งานทรัพยากรบุคคล อาคารธัญญพัฒน์
- ๓.๔.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๔ ๓๐๕ ๑๓๒๐ หรือ ๐๘๔ ๑๕๐ ๕๓๐๘
- ๓.๔.๓ ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๑๐ จุด ภายในโรงพยาบาล
- ๓.๔.๔ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ร.พ.ธัญญารักษ์ขอนแก่น ๗๗๕ ม.๑๙ ต.ศิลา อ.เมือง

จ.ขอนแก่น ๔๐๐๐๐

- ๓.๔.๕ ร้องเรียนทาง Facebook : โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น
- ๓.๔.๖ ร้องเรียนทาง E-Mail : hospital@tyrkk.go.th
- ๓.๔.๗ ร้องเรียนผ่านแบบฟอร์ม Online : QR Code

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน มีการเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนะ ให้ข้อคิดเห็น ให้คำชมเชยในการให้บริการ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกลเกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E mail, Website , กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	- ทีมไกลเกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของ รพ. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑)	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	- ทีมไกลเกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงานดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูลข้อเท็จจริง เบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการ ปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้าน สาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นใน หน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

๔.๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานในสัปดาห์ ชั้น ๑ งานทรัพยากรบุคคล
อาคารธัญญพัฒน์

๔.๓.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๔ ๓๐๕ ๑๓๒๐ หรือ ๐๘๔ ๑๕๐ ๕๓๐๘

๔.๓.๓ ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๑๐ จุด ภายในโรงพยาบาล

๔.๓.๔ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ร.พ.ธัญญรักษ์ขอนแก่น ๗๗๕ ม.๑๙ ต.ศิลา อ.เมือง

จ.ขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔.๓.๕ ร้องเรียนทาง Facebook : โรงพยาบาลธัญญรักษ์ขอนแก่น

๔.๓.๖ ร้องเรียนทาง E-Mail : hospital@tyrkk.go.th

๔.๓.๗ ร้องเรียนผ่านแบบฟอร์ม Online : QR Code

๕. ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ

หน่วยงานในโรงพยาบาล

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง

- กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ

- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

- กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ให้ผู้ที่ ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ย เพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน

๓. มีการรายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด
ต่อคณะกรรมการหน่วยงานในสัปดาห์ของโรงพยาบาล

คณะกรรมการหน่วยงานในเสาะอาด

๑. รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๒. ดำเนินการพิจารณาแบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง และตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
๓. บันทึก / สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียนหรือการฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอมแก้ไขปัญหาล่วงหน้าหรือยุติข้อขัดแย้ง
๒. กรณีเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงานให้คณะกรรมการดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
๔. จัดทำรายงานความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Datacenter ของ สปสช.
๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก
๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิการรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
๕. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
๖. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ
๗. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑

๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก

๗. ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้บริหารโรงพยาบาล
๒. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๓. ทีมไกล่เกลี่ย
๔. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM)
๕. คณะกรรมการหน่วยงานในเสาะอาด
๖. หน่วยงาน
๗. บุคลากรทุกคน

๘. เกณฑ์ตัวชี้วัด

๑. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ๑๐%
๒. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ๑๐๐%

๙. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล