



กรมการแพทย์
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์ขอนแก่น

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลรัฐญารักษ์ขอนแก่น



คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ นโยบายของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งนี้ การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หน่วยงานใสสะอาด โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น เล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต คำจำกัดความ นโยบายปฏิบัติ ประเภทของเรื่องร้องเรียน ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ระดับความรุนแรง ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติในโรงพยาบาล กระบวนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน (Flow chart) และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

หน่วยงานใสสะอาด โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น
ปรับปรุงล่าสุด ตุลาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
นโยบายปฏิบัติ	๒
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๓
ระดับความรุนแรง	๔
ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติในโรงพยาบาล	๕
กระบวนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน (Flow chart)	๖
บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	๗

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่ การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและการตอบสนอง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่าง เหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย และเพื่อป้องกันการฟ้องร้องทางกฎหมาย
- ๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนแนวทางการ ปฏิบัติงานจากข้อเสนอแนะ เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจการให้บริการ โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือช่องทางการข้อร้องเรียนทั้งหมด ๗ ช่องทาง นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำส่งให้ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียนและนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการใสสะอาด และ คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ

๓. คำจำกัดความ

- ๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอก และ บุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้ง ขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการบริการ
- ๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ภายในโรงพยาบาล
- ๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล องค์กร ภาครัฐ หรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อให้ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ๓.๔ หน่วยงานใสสะอาด หมายถึง หน่วยงานภายในโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น ที่ประกอบกรด้วย ประธาน เลขา และคณะทำงาน ซึ่งจะดำเนินการในส่วนของการรับเรื่อง ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การ ชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล จากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล องค์กร ภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ ที่ โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่นได้จัดทำขึ้น และดำเนินประสานผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในส่วนที่ เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ

๓.๕ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ - ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

๓.๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานใสสะอาด ชั้น ๑ งานทรัพยากรบุคคล อาคารธัญญาพัฒน์

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๔ ๓๐๕ ๑๓๒๐ หรือ ๐๘๔ ๑๕๐ ๕๓๐๘

๓.๕.๓ ร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๑๐ จุด ภายในโรงพยาบาล

๓.๕.๔ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ร.พ.ธัญญารักษ์ขอนแก่น ๗๗๕ ม.๑๙ ต.ศิลา อ.เมือง

จ.ขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๓.๕.๕ ร้องเรียนทาง Facebook : โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

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

๓.๕.๗ ร้องเรียนผ่านแบบฟอร์ม Online : QR Code

๓.๖ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๓.๗ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน มีการเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอประธานคณะกรรมการใสสะอาด และผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๓. การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

๔. การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิวนิยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

๕. การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๖. การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑)

ประเภท	นิยาม
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือการดำเนินงาน การให้บริการ ของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น เป็นต้น
การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จากการสื่อสาร คำพูด การแสดงออกที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ การจัดการอารมณ์ของผู้ให้บริการ เป็นต้น
การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	การร้องเรียนเกี่ยวกับ การได้รับบริการที่ล่าช้า การบริการที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนของผู้ให้บริการ และหมายรวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะของบุคลากร เป็นต้น
การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน ทางวาจาหรือการกระทำ ที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่เกินกว่าเหตุ
การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินงานที่นอกเหนือจากระเบียบหรือข้อกำหนด
การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑)	การร้องเรียนเกี่ยวกับ การดำเนินการใด ๆ ที่ผิดพลาด และเกิดความเสียหายต่อผู้มารับบริการ

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานใสสะอาด ชั้น ๑ งานทรัพยากรบุคคล อาคารธัญญพัฒน์

๖.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๔ ๓๐๕ ๑๓๒๐ หรือ ๐๘๔ ๑๕๐ ๕๓๐๘

๖.๓ ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๑๐ จุด ภายในโรงพยาบาล

๖.๔ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น ๗๗๕ ม.๑๙ ต.ศิลา อ.เมือง จ.ขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๖.๕ ร้องเรียนทาง Facebook : โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

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

๖.๗ ร้องเรียนผ่านแบบฟอร์ม Online : QR Code

๗. ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ให้คำชมเชย ในการให้บริการ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ของโรงพยาบาล	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อเสนอแนะ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website , กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๔	การฟ้องร้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของ รพ. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (มาตรา ๔๑) 	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> - ทีมไกลเกลี่ย - คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ

๘. ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติในโรงพยาบาล

๘.๑ หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง

- กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบ

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

- กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่หัวหน้างานหรือหัวหน้ากลุ่มงาน หลังจากนั้นประสานทีมไกลเกลี่ย ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกลเกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๘.๒ หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นจำนวน ๑๐ จุด ภายในโรงพยาบาล ให้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการใสสะอาดเพื่อเป็นผู้เปิดผู้รับฟังความคิดเห็น

๘.๓ คณะกรรมการใสสะอาด จำแนกประเภทข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือรายงานข้อร้องเรียนเสนอต่อประธานคณะกรรมการใสสะอาด

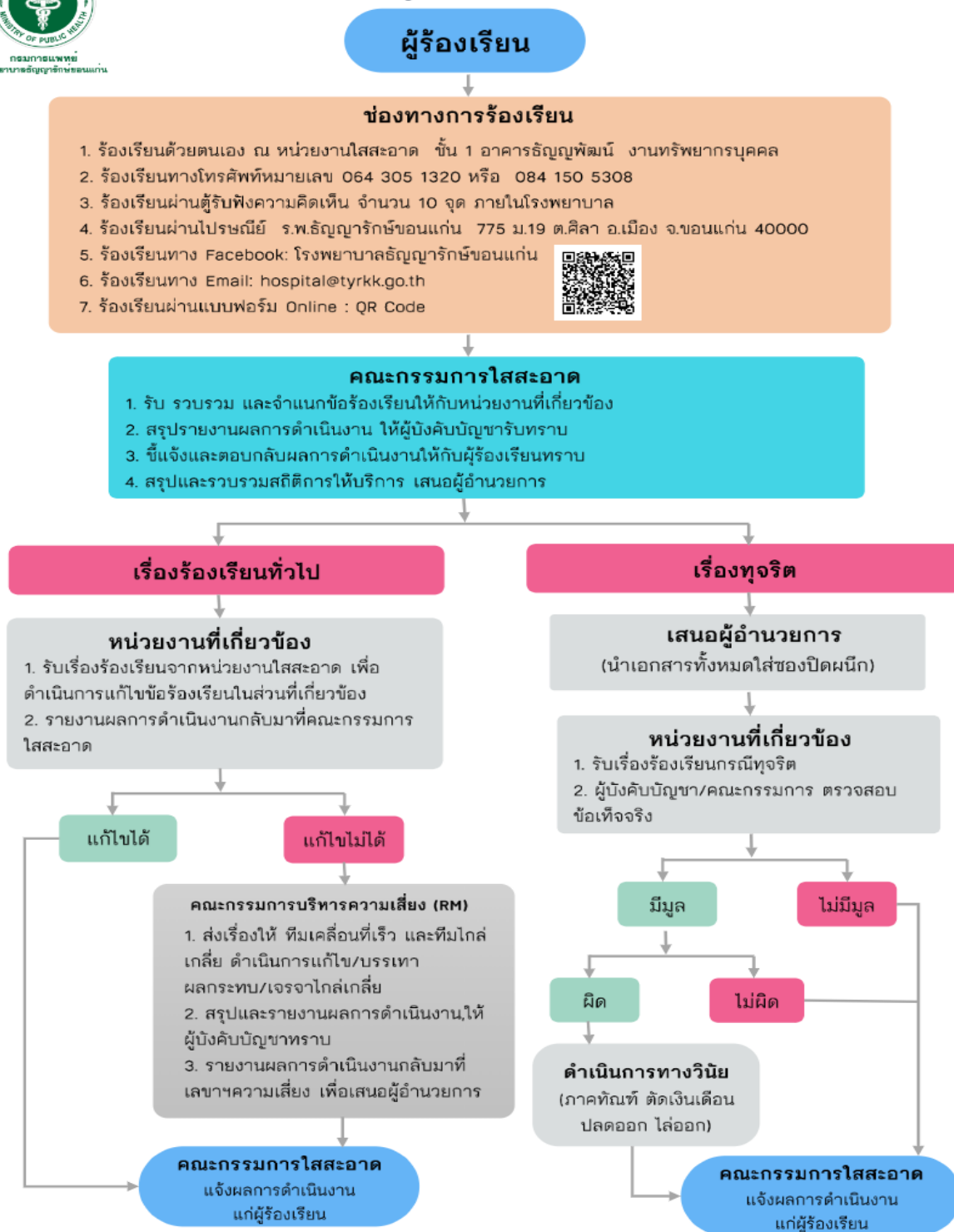
๘.๔ ประธานคณะกรรมการใสสะอาด ลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ

๘.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายหลังจากได้รับหนังสือรายงานข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการทำหนังสือการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ เพื่อชี้แจงให้ประธานคณะกรรมการใสสะอาด และผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญญารักษ์ ขอนแก่น ได้รับทราบต่อไป

๙. กระบวนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน (Flow chart)



กระบวนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน (Flow chart)



๑๐. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

๑๐.๑ คณะกรรมการหน่วยงานในสະฮາด

- รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้แก่หน่วยงานเพื่อดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ และแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน

- ดำเนินการพิจารณา จำแนกประเภทข้อร้องเรียน แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล จัดทำหนังสือรายงานข้อร้องเรียน

- บันทึก / สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุง ที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐญารักษ์ขอนแก่น เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

๑๐.๒ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

- ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือ มีแนวโน้มที่จะเกิดข้อร้องเรียนหรือการฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอมแก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

- กรณีเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงานให้คณะกรรมการดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริง ร่วมกับ คณะกรรมการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

- จัดทำรายงานความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการในสະฮາด คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐญารักษ์ขอนแก่น เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

