

**การจัดการข้อร้องเรียน**

**Complaint Management**

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อการดำเนินงานแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล เวียงสา
- 1.2 เพื่อการดำเนินงานแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการในชุมชนอำเภอเวียงสาที่ได้รับผลกระทบจากการบริการด้านสุขภาพ
- 1.3 เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติและปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตามแนวทางเดียวกันทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลเวียงสา สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และกระทรวงสาธารณสุข

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียงสา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงสา การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ(รายเดือน)

### 3. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเวียงสาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
หน่วยงาน	= ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลเวียงสา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น สสจ.น่าน, สสอ.เวียงสา ,รพ.สต.ในเครือข่าย เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

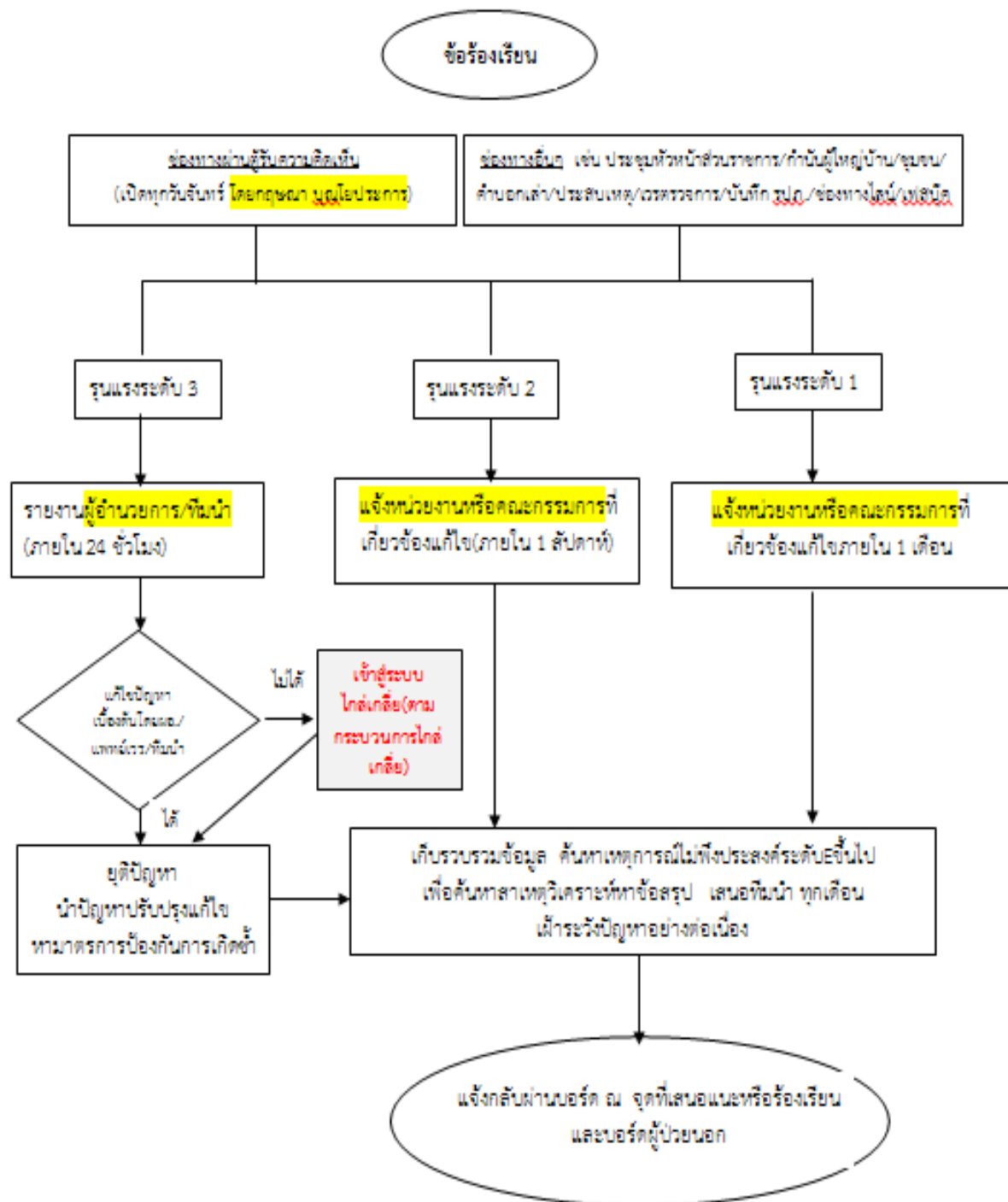
หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ

ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ รพ.เวียงสา	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของรพ.เวียงสา - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ	7 วัน	-หัวหน้างาน -กรรมการ ความเสี่ยงทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 30 วันทำการ	-หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆฝ่าย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ทีมใกล้เคียง)
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ รพ.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานใกล้เคียง - การร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำท่วมดินสไลด์นอก รพ.	ภายใน 24 ชั่วโมง (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	-ผอ.รพ. -ทีมใกล้เคียง -ผู้บริหารระดับสูง -หน่วยงานภายนอก

แนวทางการเฝ้าระวังและตอบสนองข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียงสา



#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการมีคำสั่งมอบหมายงาน

1.1 กำหนดให้มีศูนย์รับข้อร้องเรียน คือ งานคุณภาพโรงพยาบาลเวียงสา ห้องเจรจาไกล่เกลี่ยอยู่ที่ตึกผู้ป่วยนอกของรพ.

1.2 กำหนดผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเป็นคณะอนุกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งอยู่ในชุดคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และกำหนดบทบาทที่สำคัญ

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

กรรมการรับข้อเสนอแนะร้องเรียนรับรายงานและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน และการตอบสนอง	หมายเหตุ
โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ไลน์/ เฟสบุ๊คต่างๆ	ทุกครั้งที่มีข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน / ตอบสนองภายใน 1-30 เดือน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	เปิดตู้ทุกวันจันทร์	ภายใน 30 วัน หรือตามความเร่งด่วน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
จากคำบอกเล่าทางวาจาจากของ จนท. อสม. ในพื้นที่	ทุกครั้งที่มี จนท. อสม. แจ้งข่าวการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเลขากกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกความเสี่ยง/บันทึกข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียงสา IR (Incident Report ) ใน RM report ของระบบHos.Xp

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

4.1 กรรมการรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามระดับความรุนแรง ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆฝ่าย/หน่วยงาน
- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล

(5) การส่งแบบบันทึกรายงานแจ้งให้ผู้อำนวยการรับทราบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขปัญหามาตามระดับความเร่งด่วน

(6) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ

6.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลเวียงสา ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขอบเขต การทำงานของโรงพยาบาลเวียงสา และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(7) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำ

หนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1-2 วันทำการ เป็นต้น

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ผู้รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### **(8) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการ ซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียน สสจ. น่านทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาสั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่านในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### **(9) ติดตามประเมินผลและรายงาน**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## (10) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงสาทราบ (รายเดือน)

### เจ้าหน้าที่ฯ

10.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันพุธก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

10.2 รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการบริหารทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

## 5. แบบฟอร์มที่ใช้

ใบรายงานส่งออกจากระบบการรายงานความเสี่ยงในโปรแกรม HosXp

### หมายเหตุ :

1) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งคณะกรรมการ RM ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

2) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง 3 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์

2. อีเมลล์/FB/Line

3. บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน กล่องรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล

4) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน



