

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(Complaint Management Standard
Operation Procedure)

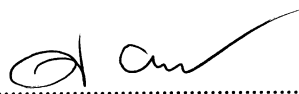
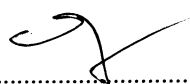
โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ผู้รับผิดชอบ	
	(นางเดือนรุ่ง อุ๋นใจดี) หัวหน้าพยาบาล
ผู้อนุมัติ	
	(นายภูวดล พลพวก) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๒

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

สถานะเอกสารควบคุม

คำนำ

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบใน การให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน สุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนขึ้น

ซึ่งคู่มือนี้ ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลบางระกำจังหวัดพิษณุโลก

๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ระดับข้อร้องเรียน	๒
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓ - ๕
ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๖

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางระกำจังหวัดพิษณุโลกมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางระกำจังหวัดพิษณุโลกตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ,ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบางระกำผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๔. ระดับข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล	-ข้อเสนอแนะ ว่า ห้องน้ำสะอาด -ชื่นชมว่าให้บริการดี	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของโรงพยาบาลเพียงหน่วยเดียว	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือตาม เกณฑ์ กำหนดในเรื่อง นั้น ๆ	-โรงพยาบาล - สปสข -กระทรวง

๕.รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาระดับของข้อร้องเรียนดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐ ต่อ๑๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรง ธรรม ,ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการ สุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยงทั่วไป (Non Clinical Risk)โรงพยาบาลบางระกำ ในหัวข้อ I. ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน (ศูนย์สันติ)

๓.๒ กรณี ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินงาน แก่ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาล.เพียงหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาล.เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม ,ร้องขอ ข้อมูล , การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามการเลื่อนนัดตรวจโรคเรื้อรัง เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการเลื่อนนัดได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่อง ร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการ เบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒วันทำการ และ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียน ต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีการเขียนใบปฏิบัติการของการบริหารความเสี่ยง ให้ส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อน ยกตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก่อนได้เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับใบปฏิบัติการ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน)

(๗) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางระกำ อ.บางระกำ จ.พิษณุโลก

