



คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ
ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเชิงใน
ประจำปี พ.ศ.2562

โรงพยาบาลเชิงใน
จังหวัดอุบลราชธานี

แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการบริการและการรักษาของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเชิงใน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับโรงพยาบาลเชิงใน เมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อขัดแย้ง หรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการบริการรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วย หรือการบริการอื่นๆของโรงพยาบาลเชิงใน
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลเชิงในจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเป็นแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นในอนาคต
- 1.3 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลเชิงใน
- 1.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการโรงพยาบาลเชิงในและสอดคล้องต่อข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ

2. เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลเชิงในมีความตระหนักในการให้บริการและมีพฤติกรรมบริการที่ดี

3. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของโรงพยาบาลเชิงใน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเชิงใน การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเชิงในและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชิงใน และผู้เกี่ยวข้อง

4. คำจำกัดความ

4.1 การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

4.2 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ ตามระดับความสำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องขอ มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตามตาราง ดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint 1	Complaint 2	Complaint 3
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง /แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์ /ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง /ทำร้ายร่างกาย /การข่มขู่จะออกสื่อ /มีประเด็นทางด้ากฎหมาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุที่อาจนำไปซึ่งเสื่อม เสียงชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง /ไม่มีแนวโน้มออกสื่อ /ไม่ฟ้องอีก	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ มีการขู่จะออกสื่อ /ออกสื่อ /มีประเด็นทางกฎหมาย /พิจารณาฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย	A-C	D	E ขึ้นไป

4.3 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้า และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น การสอบถามข้อมูลในเรื่องต่างๆ

4.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การสอบถามข้อมูล

4.5 จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ที่ตั้งอยู่ใน โรงพยาบาลเชียงใหม่

4.6 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่ (Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลเชียงใหม่เป็นผู้รับผิดชอบ

4.7 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

4.8 หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่อง

4.9 หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัด โรงพยาบาลเชียงใหม่

4.10 วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

4.11 การบรรเทา ความเสียหายเนื่องจากข้อร้องเรียน หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และ ประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนการดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมรวมถึงการให้ ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดหรือให้ดำเนินแนะนำการกลับมาใช้บริการอย่างถูกต้อง

4.12 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	-รายงานผู้บริหารรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	-ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.(ใน วัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ ร้องเรียน
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงสูง ต่อการเกิดความ รุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.(ใน วัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ ร้องเรียน
Complaint 3 (ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้าย ร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชม.(ใน วัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ/ พิจารณาจัดประชุมm[m;o -ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่าง ต่อเนื่อง -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ ร้องเรียน

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

5.1 ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาล เชียงใน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง

5.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0 454 2374 1 ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน 24 ชั่วโมง โดยหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในโรงพยาบาลเชียงใน และร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0 454 2374 1

5.3 ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ ภายในโรงพยาบาลเชียงใน

5.4 ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงโรงพยาบาลเชียงใน ตำบลเชียงใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี 34150

5.5 ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางชุมชน

5.6 ร้องเรียนผ่าน Web site โรงพยาบาลเชียงใน <https://www.knhosp.go.th/> Facebook โรงพยาบาลเชียงใน ที่ Satun Hospital

5.7 ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน

6. การบันทึกข้อร้องเรียน ภายหลังการร้องข้อร้องเรียน และจัดการตามขั้นตอนการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลและส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริการ/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงหาแนวทางป้องกันข้อร้องซ้ำ

7. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

7.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการ ดังนี้

ก. ติดต่อกับผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข. ติดต่อกับผู้ร้องเรียน ภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

7.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นต้องมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการการตอบกลับแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

ข. แจ้งผลผ่านสื่อ ทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์โรงพยาบาล

ค. แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้นำชุมชน นายอำเภอ เป็นต้น

7.3 กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ย

7.4 กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกต้อง และการทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

7.5 การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

- ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ
- ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงานทราบ
- ง. ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

8. กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร งานทรัพยากรบุคคลภายใต้หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

8.1 การหาข้อเท็จจริง ทำได้ ดังนี้

8.1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หากกรณีไม่เป็นความผิดจะยุติเรื่อง แต่ถ้าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง คณะกรรมการพิจารณาบทลงโทษ กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) ทำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา

8.1.2 งานบุคลากร ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบและรายงาน พร้อมด้วยเอกสาร

คณะกรรมการการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยด้านการรักษาพยาบาล



(นายสาโรช สมชอบ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

