



โรงพยาบาลชุมชน
เพื่อชุมชน

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องทุกข์ของโรงพยาบาลธัญบุรี เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญบุรี ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลธัญบุรีให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการงานร้องเรียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะช่วยให้การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน โรงพยาบาลธัญบุรีมีแนวทางร่วมกัน ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลธัญบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
ช่องทางการติดต่อ	๒
ระดับข้อร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญบุรี มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
- ๑.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน ในโรงพยาบาลธัญบุรีมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ
- ๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลธัญบุรี

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลธัญบุรี การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไข ปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการ บริหารจัดการข้อร้องเรียนทราบ รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลธัญบุรี พิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหา การร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญบุรีนำไปปฏิบัติ

๓. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลธัญบุรี
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อโรงพยาบาลสุรินทร์ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

๔. ประเภทข้อร้องเรียน การแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทดังนี้

- ๔.๑ พฤติกรรมบริการ
- ๔.๒ ระบบการให้บริการ
- ๔.๓ มาตรฐานการให้บริการ
- ๔.๔ โครงสร้างด้านกายภาพ

๕. ช่องทางการติดต่อ

- การแจ้งเรื่องด้วยตนเอง ได้ที่จุดบริการต่างๆ
- โทรศัพท์ / โทรสาร หมายเลข ๐๒-๕๗๗๒๖๐๐-๒
- หนังสือหรือจดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลธัญบุรี เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๒ ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
- ผู้รับฟังความคิดเห็น
- Page Face book โรงพยาบาลธัญบุรี
- QR Code ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program : PEP)

๖. ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้ง เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียน ต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้น ไปเช่น สสจ.

ระดับข้อร้องเรียน จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนทางคลินิก (Clinical) ดังนี้

ระดับข้อร้องเรียน	ระดับ	ความรุนแรง
ข้อร้องเรียนเล็ก (กรณีไม่เร่งด่วน)	A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสดเกิดความคลาดเคลื่อน
	B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย
	C	เกิดกับผู้ป่วยแต่ไม่ท าให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
	D	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องเฝ้าระวังต่อ
ข้อร้องเรียนใหญ่ (เร่งด่วน)	E	เกิดกับผู้ป่วย เป็นอันตรายชั่วคราวและมีการบำบัดรักษา
	F	เกิดกับผู้ป่วย เป็นอันตรายชั่วคราว นอน รพ. นานขึ้น
	G	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
	H	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องท ากการช่วยชีวิต
	I	เกิดกับผู้ป่วย เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

ระดับข้อร้องเรียน จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนทั่วไป (Non-Clinical) ดังนี้

ระดับข้อร้องเรียน	ระดับ	ความรุนแรง
ข้อร้องเรียนเล็ก (กรณีไม่เร่งด่วน)	๑	สูญเสีย < ๑๐,๐๐๐ บาท / ผลกระทบเล็กน้อย ทราบภายในองค์กร
	๒	สูญเสีย ๑๐,๐๐๑ – ๕๐,๐๐๐ บาท / บุคคลภายนอกทราบเรื่อง
ข้อร้องเรียนใหญ่ (เร่งด่วน)	๓	สูญเสีย ๕๐,๐๐๑ – ๑๐๐,๐๐๐ บาท / กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์องค์กร มีแนวโน้มถูกฟ้องร้อง
	๔	สูญเสีย ๑๐๐,๐๐๑ – ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท / ร้องเรียนองค์กรวิชาชีพ สื่อมวลชน หรือหน่วยราชการที่ควบคุม รพ.
	๕	สูญเสีย >๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท / ถูกฟ้องร้อง

๗. **หน้าที่ความรับผิดชอบ** เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๘. **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๘.๑ **การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน**

- จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และ มาตรการเรื่องความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานพยาบาล ขับเคลื่อนการ ดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานพยาบาล ติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงาน
- จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานงานรับเรื่องราวร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานพยาบาล รับเรื่อง ร้องเรียน ฟ้องร้อง รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การ ปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๘.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

- กำหนดจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พิจารณาคณะสมัชชาของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้ง บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
 - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
 - ร้องเรียนด้วยตนเองกรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
 - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๘.๓ การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง และการบันทึกข้อร้องเรียน

- กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้รับข้อร้องเรียน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกที่รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลธัญบุรี กรอกแบบฟอร์ม บันทึกข้อร้องเรียนต้องถามชื่อ – สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
- กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ดูแลระบบ (Admin) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกที่รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลธัญบุรี พร้อมแคปหน้าจอเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
- บันทึกในโปรแกรมความเสี่ยงในระบบ NRLS

๘.๔ การตอบกลับข้อร้องเรียน

จากการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์คุณภาพรับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งตามหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยจะต้องแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนกลับมายังศูนย์คุณภาพรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการพิจารณาตอบกลับนั้น แบ่งได้เป็น ๒ กรณี

- ๑) **กรณีข้อร้องเรียน (เร่งด่วน)** จะแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๓ วันหลังจากการพิจารณาจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และส่งเรื่องกลับมายังศูนย์คุณภาพรับเรื่องร้องเรียนแล้ว
๑. **กรณีข้อร้องเรียน (ไม่เร่งด่วน)** จะทำการสอบสวนและดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้
 - หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานแนวทางการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนกลับมายังศูนย์คุณภาพ ภายใน ๗ วัน (ทำการ) หลังได้รับเรื่องร้องเรียน

- ศูนย์คุณภาพ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาภายใน ๑ วัน (ทำการ) หลังจากได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๘.๔ การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส)

- เลขาฯ/คณะกรรมการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลธัญบุรี เป็นผู้จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส) เสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบ และรวบรวมรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์คุณภาพ นำไปสู่การพัฒนาาระบบบริการ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

