

คู่มือการปฏิบัติงาน
การบริหารจัดการซื้อร้องเรียน



โรงพยาบาลศรีนครินทร์
อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.2 เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
- 1.3 เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- 1.4 เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ

2. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำสู่การทบทวนในคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

3. คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยงานและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็นการชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.4 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

3.5 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.6 การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

3.7 ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมา	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและ	1 วัน	หน่วยงาน

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
		เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการ	สถานที่ของโรงพยาบาล		
2	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	1 วัน	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website, กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 5 วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่	ไม่เกิน 5 วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
			โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส -การร้องเรียนการทุจริต -การร้องเรียนให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด(ม.41)		

4. นโยบายปฏิบัติ

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

4.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

-ได้รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน 2 ตู้ คือ บริเวณหน้าห้องจ่ายยา 1 ตู้ และบริเวณหน้าห้องกลุ่มการพยาบาล 1 ตู้

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ที่อยู่เลขที่ 198 หมู่ 2 โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ตำบลนครนาค อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32150

-ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ-สกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044-509212 ต่อ 150(นอกเวลาราชการหมายเลข 044-509212 ต่อ 113) ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ลงชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ Facebook : โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนาคุณภาพ

4.4 ทุกฝ่ายฯ งานฯ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

1.หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

-ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น

-กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

-กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่ทีมใกล้เคียงให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และใกล้เคียงเพื่อลดการฟ้องร้อง

2. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน

3. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด

คณะกรรมการจัดการความเสี่ยง

1. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล

2. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง

3. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

1. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

2. กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้คณะกรรมการดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้

4. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

2. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.

3. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก

4. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิการรักษาแก่ผู้รับบริการละประชาชน

5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน

6. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ

7. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา 41 และ 18(4)

6. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล

2. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

3. ทีมใกล้เคียง

4. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

5. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

6. หน่วยงาน

7. บุคลากรทุกคน

8. เกณฑ์ชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ 10

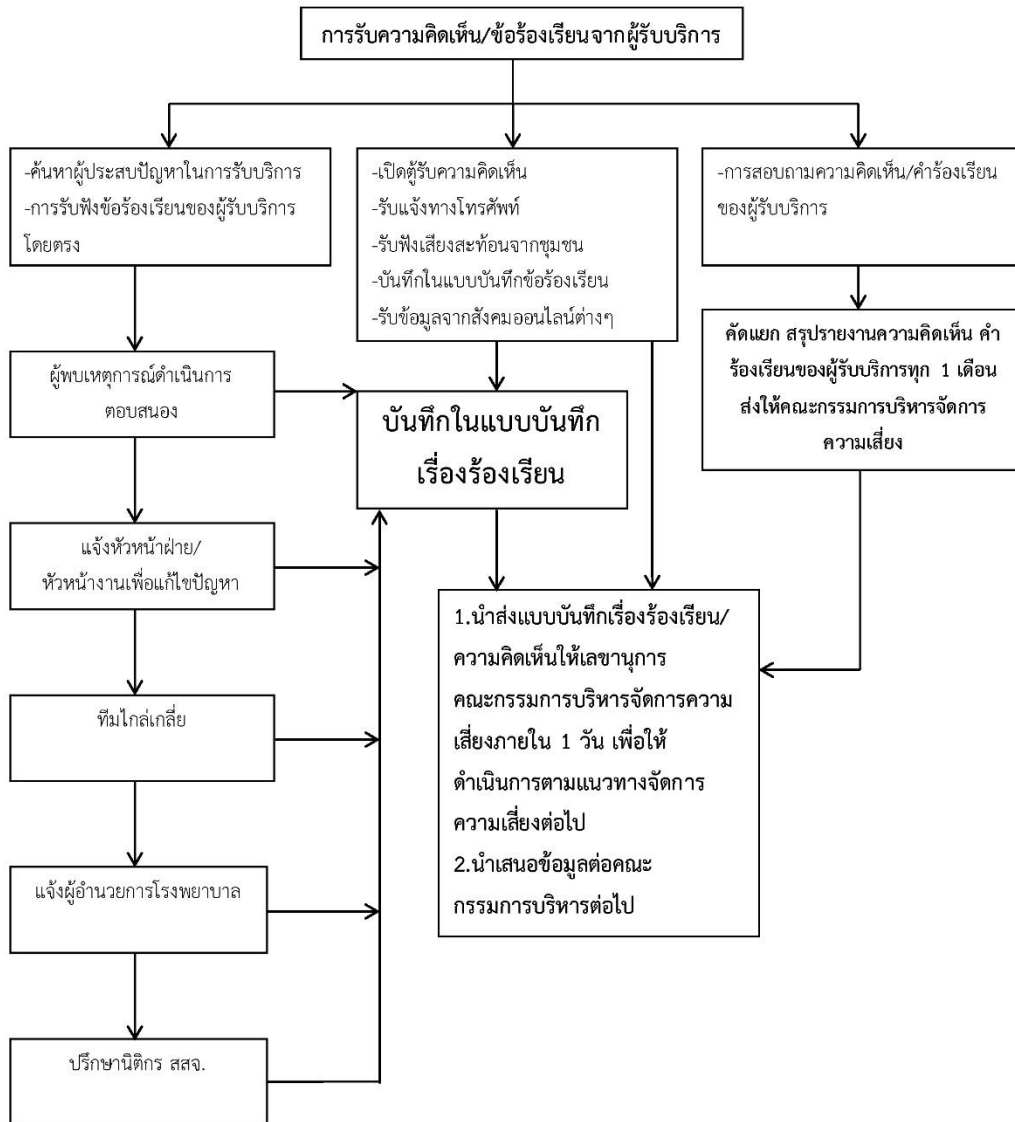
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ 100

9. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

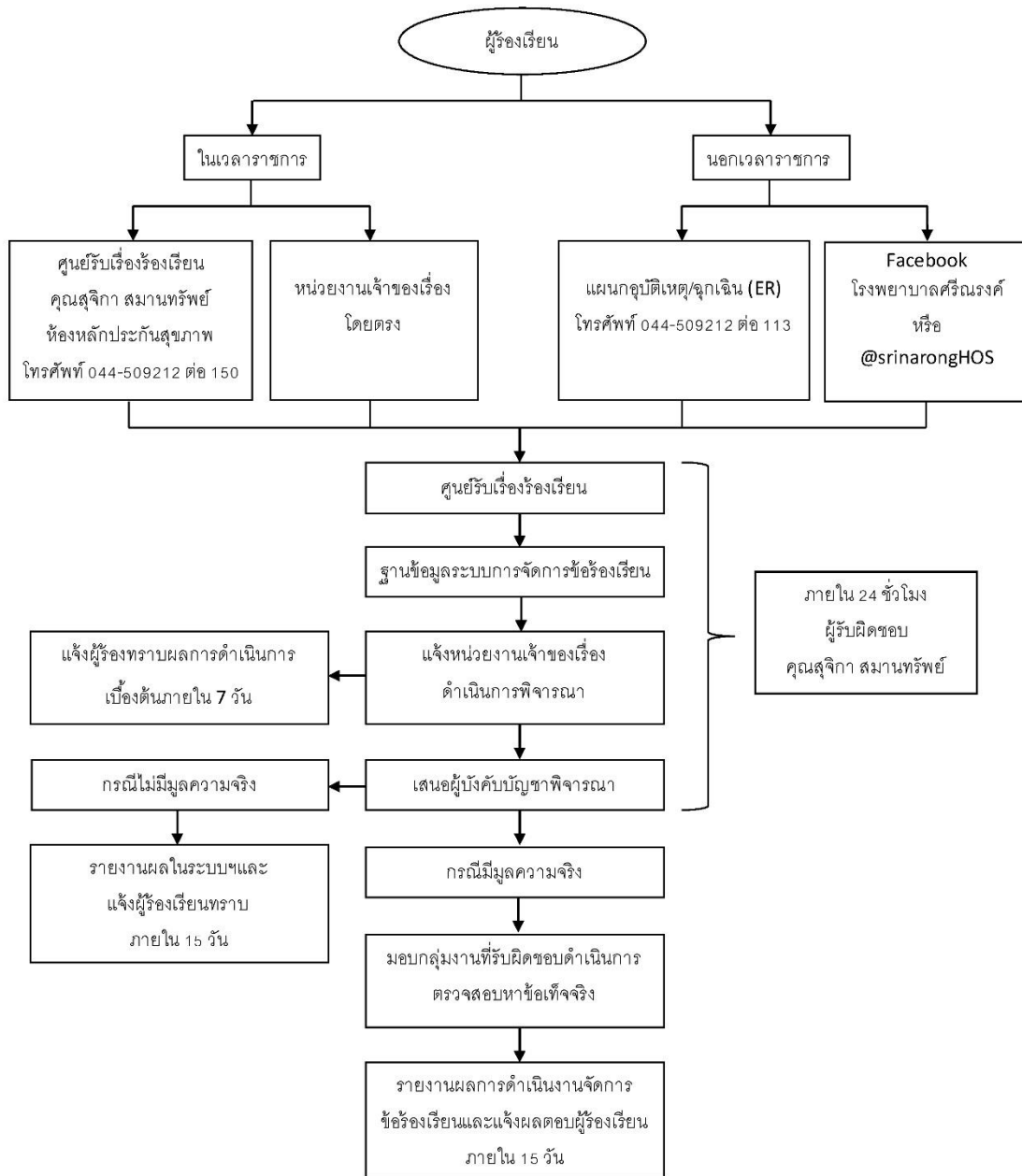
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีณรงค์



แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนครินทร์



การรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ความถี่
1.เปิดตู้รับความคิดเห็น	-เลขานุการ คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง -หัวหน้าหน่วยงาน	ส่งข้อมูลให้ทีมบริหารความเสี่ยง ลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียน ของผู้รับบริการถ่ายเอกสารให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและถ่ายเอกสารให้ ประชาสัมพันธ์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถ้า สามารถติดต่อได้และส่งข้อมูลให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เปิดตู้รับความคิดเห็น ทุกวันราชการ
2.ค้นหาผู้ ประสบปัญหา ในการรับ บริการ	พยาบาล ประชาสัมพันธ์ OPD,IPD ทุกหน่วยงาน	เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการ ของผู้รับบริการที่มีท่าทีหรือสีหน้าไม่สบ อารมณ์ เข้าไปพูดคุยเพื่อรับทราบปัญหา ค้นหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันที หรือเขียนในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนของ ผู้รับบริการส่งให้เลขานุการความเสี่ยง ลงทะเบียน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ป้อนกันต่อไป	ทุกวัน
3.รับความ คิดเห็น/คำ ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ และ จากสังคม ออนไลน์ต่างๆ	ทุกหน่วยงาน	บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียน ทางโทรศัพท์ หรือจากสังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนของ ผู้รับบริการส่งให้เลขานุการความเสี่ยง ลงทะเบียน	ทุกวัน
4.การรับฟังสื่ ยงสะท้อน จากชุมชน	-งานเวชศาสตร์ ครอบครัวและบริการ ปฐมภูมิ -เยี่ยมบ้าน -ตัวแทนผู้อำนวยการ ประชุมผู้ใหญ่บ้าน/ กำนัน	เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุกโดยการ สอบถามความพึงพอใจและสิ่งที่ต้องการ ให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยทำผสมผสาน กับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่น การเยี่ยม บ้าน โดยเขียนในแบบบันทึกเรื่อง ร้องเรียนของผู้รับบริการส่งให้เลขานุการ ความเสี่ยงลงทะเบียน	-ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยมบ้าน -ทุกครั้งที่มีการประชุม
5.สำรวจ ความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ	ทุกหน่วยงาน	การรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการ ของโรงพยาบาลศรีณรงค์ มีขั้นตอนการ ปฏิบัติ ดังนี้	ทุก 6 เดือน และส่ง ผลสรุปการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ให้เลขานุการความเสี่ยง เพื่อนำส่งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ กำหนดมาตรการแก้ไข/ ป้อนกันต่อไป

แบบบันทึกเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลศรีณรงค์

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องราวร้องเรียน

ประเด็นเรื่องราวร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องราวร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....

ระดับความรุนแรง.....

สรุปยุติเรื่องราวร้องเรียน

.....
.....
.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

อ้างอิงจาก ตัวอย่างแบบบันทึกข้อร้องเรียน : มาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ