

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิด/เห็นคำร้องเรียนของผู้บริการได้รับการตอบสนองเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขอย่างรวดเร็ว
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน
๕. เพื่อผู้รับบริการมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการตามขั้นตอน
๖. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบด้านการจัดการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ในเป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือแบบรายงานการร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบ/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 ๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
 ๒. การรับข้อร้องเรียน
 ๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 ๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

● การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา โกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

● คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

● ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความ เตือนร้อน แต่ ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ โรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เตือนร้อน แต่ มีการพูดคุย และ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียน เกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ การ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เตือนร้อน มี การโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม โกล่ เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการ บริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.	-การร้องเรียน เกี่ยวกับ ความผิด วินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความ ไม่โปร่งใส ของการ จัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมโกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เตือนร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ	-การเรียกร้องให้ หน่วยงาน ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมโกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงาน

		ผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมี การฟ้องร้องเกิดขึ้น	(ม.๔๑)		ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.
--	--	--	--------	--	-----------------------------

๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น -ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมลล์ เว็บไซต์ กระจุกต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงเชียงราย

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะบุคคลที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึง ศูนย์ฯจากช่องทาง ต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลข ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการ แจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑.หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐาน เพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหาร เรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของ ผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่อง ร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวัง ตามที่ระบุฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำ เป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด - ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงาน

ราชการ

- อื่นๆ

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของ

หน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณา ยุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่เพื่อเป็นข้อมูล

การยื่นข้อร้องเรียน

ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล
- ผ่านเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

ทางทางไปรษณีย์หรือจดหมาย

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ ๕๔ หมู่ ๑๕ ต.ทุ่งก่อ อ.เวียงเชียงใหม่ จ.เชียงราย ๕๗๒๑๐

ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร

- โทรศัพท์ ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘ ต่อ ๑๒๕
- โทรสาร ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๙
- โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘ ต่อ ๑๐๒

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียนมายัง รพ.เวียงเชียงรุ้ง

