

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยงานและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ โดย แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

๓.๑.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชื่นชม สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

๓.๑.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆในโรงพยาบาล

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

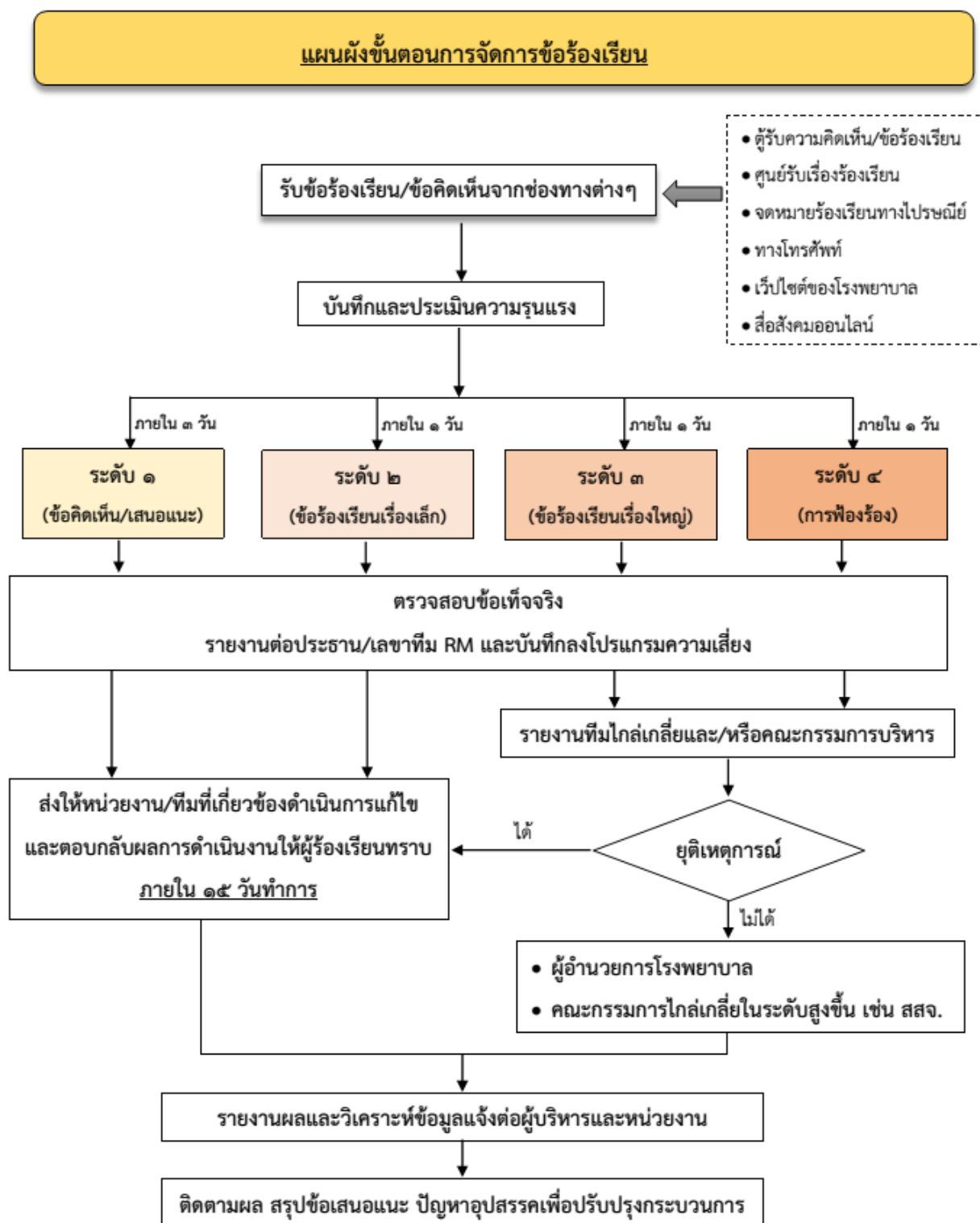
๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



๔.๑ การรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๔.๑.๑ ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่ตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ซึ่งมีการปกปิดความลับ โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน ในเวลา ๑๕.๐๐ น. ของทุกวัน (วันหยุดราชการติดต่อนางสาวศุภาพิชญ์ แซ่มทองเลข RM เพื่อเปิดกล่อง)

ตารางที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบกล่องร้องเรียน

ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	นางสาวเบญจมาศ บุญเย็น
ห้องทันตกรรม	นายภูริชัย เบญจชินชัยกุล
ห้องยา	นางสาวนันทยา แปลงไธสง
ตึกผู้ป่วยใน	นางสาววีณา คีตฤกษ์
กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	นางสาวธัญลักษณ์ ปาसानะ

๔.๑.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๓ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์ รพ.หนองหงส์ เลขที่

๒๒๒ หมู่ ๒ ต.สระแก้ว อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

๔.๑.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๙-๑๒๖ โทรสาร ๐๔๔-๖๖๙-๐๒๘

๔.๑.๕ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ที่ www.nonghonghospital.net

๔.๑.๖ ร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook

๔.๒ การประเมินความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่ได้รับรายงาน แบ่งความรุนแรงของผลกระทบเป็น ๔ ระดับ เพื่อส่งต่อและจัดการให้เหมาะสมตามแนวทาง ดังตาราง

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ตารางที่ ๑ ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการเข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และสถานที่ของโรงพยาบาล	๓ วัน หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	๑ วัน หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจของคณะ กรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของ หน่วยงาน/การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่- การร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	๑ วัน - ทีมใกล้เคียง (นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ บริหาร)
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	การร้องเรียนคุณภาพการบริการ/การ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด (ม.41)	๑ วัน -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

เรื่อง: คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๓ การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจะพิจารณาตามระดับความรุนแรงเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ดังนี้

ความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๓ วัน จากนั้นเลขาธิการ RM ประสานหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาธิการ RM ประสานหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ความรุนแรงระดับ ๓ - ๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งต่อประธานหรือเลขาธิการความเสี่ยง (RM) และลงรายงานในโปรแกรมความเสี่ยง ภายใน ๑ วัน จากนั้นเลขาธิการ RM ประสานคณะกรรมการใกล้เคียงหรือ/และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล (ตามความเหมาะสม) เพื่อดำเนินใกล้เคียงข้อร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนและพิจารณาแนวทางแก้ไข โดยแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถยุติให้แจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการลงพื้นที่จัดการปัญหาหรือประสานหน่วยงานระดับสูงขึ้นเช่น สสจ. โดยรายงานผลแก่คณะกรรมการบริหาร

๔.๕ รายงานผลและวิเคราะห์ข้อมูลแจ้งต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

รวบรวมข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารและหน่วยงานในวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร

๔.๖ ติดตามผล สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ และ ๑๒ เดือน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา

ภาคผนวก

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

มี ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ บริเวณตึกผู้ป่วยนอก,ห้องคลอด

๑.๑ ห้องยา

๑.๒ ตึกผู้ป่วยใน



๑.๓ งานบริการปฐมภูมิและองค์รวม

๑.๔ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน



๑.๕ ห้องทันตกรรม



๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



๓. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์ รพ.หนองหงส์
เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.สระแก้ว อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๙-๑๒๖ โทรสาร ๐๔๔-๖๖๙-๐๒๘

๕. ทางเว็บไซต์ รพ.หนองหงส์



๖. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook



แบบรับข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็น

แบบบันทึกคำชี้แจง/การแสดงความคิดเห็นด้านบริการ/เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลหนองหงส์ จ.บุรีรัมย์

วันที่.....เวลา.....



เรื่องที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น.....

รายละเอียด.....

ลงชื่อผู้แจ้ง.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

**หมายเหตุ กรุณาระบุชื่อที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อทางคณะกรรมการรับเรื่อง
เมื่อพิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหามาตราเหตุที่ท่านได้แสดงความเห็นเรียบร้อยแล้ว
แล้วจะแจ้งผลให้ท่านทราบต่อไป**คำร้องเรียนนี้เป็นเอกสารปกปิด(ความลับ)ตัว
ท่านจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆทั้งสิ้น

แบบตอบกลับข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลหนองหงส์

1. สำหรับคณะกรรมการความเสี่ยง	
วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....	
วันที่เกิดเหตุการณ์.....	
เหตุการณ์	
รายละเอียดเหตุการณ์	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ระดับความรุนแรง การทบทวน ☐ ทบทวนแล้ว ☐ ยังไม่ได้ทบทวน	
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
ทีมที่เกี่ยวข้อง	
ความเห็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	
.....	ลงชื่อ.....
.....	(.....)
.....	วันที่.....
2. สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
ความเห็นหน่วยงาน/แนวทางป้องกัน/แก้ไข	
.....	
.....	ลงชื่อ.....
.....	(.....)
.....	วันที่.....
3. สำหรับทีมที่เกี่ยวข้อง	
ความเห็นทีม/แนวทางป้องกัน/แก้ไข	
.....	
.....	
.....	ลงชื่อ.....
.....	(.....)
.....	วันที่.....

โปรแกรมความเสี่ยงโรงพยาบาลหนองหงส์



กรุณากรอก Username & Password

➔ SignIn

แหล่งข้อมูล	ทะเบียนบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน ▼	ผลกระทบ	1 AE Error ▼
วันที่เกิดเหตุการณ์	10/02/2019	พบทวน	1 ยังไม่พบทวน ▼
เวลาเกิดเหตุการณ์	12:00 AM	โรคเฉพาะ	1 ไม่ระบุ ▼
เหตุการณ์ 0/100	หัวข้อเหตุการณ์ 100 ตัวอักษร		
รายละเอียดเหตุการณ์ 0/255	รายละเอียด 255 ตัวอักษร		
ชนิดความเสี่ยง	1 Clinical Risk ▼	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รหัสความเสี่ยง	เลือกประเภทเสี่ยง	กรรมการที่เกี่ยวข้อง	กรรมการที่เกี่ยวข้อง
ระดับความรุนแรง	1 ระดับ A เกือบพลาด Near Miss ▼	ผู้เขียนรายงาน	
		ผู้พิมพ์	

 **ตกลง**  **ออก**