

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard
Operation Procedure)

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลสะบาย้อย เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน ต่างๆโดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลสะบาย้อย ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลสะบาย้อย

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

ด้วยโรงพยาบาลสะบาย้อย เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอสะบาย้อย จังหวัดสงขลา โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลสะบาย้อย ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ โรงพยาบาลสะบาย้อย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นและดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ ที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้ กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี 2555 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือ เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ 2561 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลสะบาย้อย จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้

1. การบันทึกข้อร้องเรียน
2. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
3. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง
4. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล
5. การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล
6. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ

คำจำกัดความ/นิยาม

ผู้ร้องเรียน ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มารับบริการโรงพยาบาล ที่ติดต่อมายังช่องทางต่างๆของโรงพยาบาลโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
- การรับข้อร้องเรียน
- การพิจารณาจำแนกระดับ และจัดการข้อร้องเรียน
- การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
- การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล หมายถึง ศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 2 ประเภท เพื่อการจัดลำดับ ความสำคัญในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน
 - Clinical ระดับ A-D

- Non – Clinical ระดับ 1-2
- 2. ข้อร้องเรียนเร่งด่วน
 - Clinical ระดับ E-I
 - Non – Clinical ระดับ 3 – 5

คำจำกัดความของระดับความรุนแรงของแต่ละประเภท

1. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนทางคลินิก (Clinical)

ระดับ	ความรุนแรง
A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อน
B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย
C	เกิดกับผู้ป่วยแต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
D	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องเฝ้าระวังต่อ
E	เกิดกับผู้ป่วย เป็นอันตรายชั่วคราวและมีการบำบัดรักษา
F	เกิดกับผู้ป่วย เป็นอันตรายชั่วคราวนอน รพ. นานขึ้น
G	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
H	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
I	เกิดกับผู้ป่วย เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

2. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนทั่วไป (non - Clinical)

ระดับ	ความรุนแรง
1	สูญเสีย < 10,000 บาท / ผลกระทบเล็กน้อย ทราบภายในองค์กร
2	สูญเสีย 10,001 – 50,000 บาท / บุคคลภายนอกทราบเรื่อง
3	สูญเสีย 50,000 – 100,000 บาท / กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์องค์กร มีแนวโน้มถูกฟ้องร้อง
4	สูญเสีย 100,001 – 1,000,000 บาท / ร้องเรียนองค์กรวิชาชีพ สื่อมวลชน หรือหน่วยราชการที่ควบคุม รพ.
5	สูญเสีย >1,000,000 บาท / ถูกฟ้องร้อง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาล sabayoihospital.com หรือผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่อาคารผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ หมายเลขติดต่อ 074-377100 ต่อ 143

- มีบอร์ดประชาสัมพันธ์การรับเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณตรงข้ามห้องเอกซเรย์ เพื่อสื่อสารผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของโรงพยาบาล

- จัดให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียนครอบคลุมทุกหน่วยบริการในโรงพยาบาลสะบาย้อย ตึกผู้ป่วยใน ตึกผู้คลอด ตึกผู้ป่วยนอก ตึกผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน พร้อมทั้งจัดให้มีแบบฟอร์มเอกสารการเขียนเรื่องร้องเรียน และการตอบข้อร้องเรียนต่างๆ

- หนังสือและจดหมาย ส่งมาที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสะบาย้อย เลขที่ 2/17 ถนนสะบาย้อย - ลำไพล หมู่ 1 ต. สะบาย้อย อ.สะบาย้อย จ.สงขลา 90210

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสะบาย้อย

1. จัดตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสะบาย้อย
2. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล พร้อมบอร์ดประชาสัมพันธ์การรับเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน
3. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
4. จัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และติดตามสอบถามข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	- มอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์และเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานภายใน 2 วัน หลังจากได้รับเรื่อง - ส่งผลวิเคราะห์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - แจ้งผลการดำเนินการกลับยังผู้ร้องเรียน พร้อมประชาสัมพันธ์การดำเนินการแก้ไข
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล	ทุกวันจันทร์	
จดหมายจากไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	
เว็บไซต์โรงพยาบาล	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
โซเชียลมีเดีย	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	

แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสะบาย้อย

ผู้ร้องเรียน

ร้องเรียนด้วยตัวเอง

ผู้รับความคิดเห็น, ไปรษณีย์,
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสะบาย้อย,

สื่อโซเชียล, โทรศัพท์,
เว็บไซต์โรงพยาบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันฯ
ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ระบบรายงานความเสี่ยง
(Risk Management)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนตามระบบการจัดการ
ความเสี่ยงโรงพยาบาลสะบาย้อย

เว็บไซต์sabayoihospital.com

ตอบกลับผู้ร้องเรียน

บอร์ดประชาสัมพันธ์

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนในทุกช่องทางภายในโรงพยาบาล
2. กรณีการกรอกเรื่องราวร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียน ใส่ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน
3. บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ “โรงพยาบาลสะบาย้อย sabayoi.com”

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตาม ประเภทของเรื่องร้องเรียนและระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ระดับความรุนแรงของแต่ละประเภท

1. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนทางคลินิก (Clinical)
 - ระดับไม่เร่งด่วน A – D
 - ระดับเร่งด่วน E – I
2. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนทั่วไป (Non - Clinical)
 - ระดับไม่เร่งด่วน 1 – 2
 - ระดับเร่งด่วน 3 – 5

การตอบกลับข้อร้องเรียน

จากการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งตามหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยจะต้องแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการพิจารณาตอบกลับนั้น แบ่งได้เป็น 2 กรณี

1. กรณีข้อร้องเรียน (เร่งด่วน) จะแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ภายใน 5 วันหลังจากการพิจารณาจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และส่งเรื่องกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้ว
2. กรณีข้อร้องเรียน (ไม่เร่งด่วน) จะทำการสอบสวนและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานแนวทางการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียน กลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ภายใน 7 วัน หลังได้รับเรื่อง
 - แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาภายใน 1 วัน หลังจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการบันทึก
2. แบบฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนตามประเภทของการร้องเรียน
3. เอกสารคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสะบาย้อย

ตัวชี้วัด

1. การตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ภายในเวลา 3 วัน มากกว่า ร้อยละ 80

2. เรื่องร้องเรียนได้รับการยุติ และได้รับไกล่เกลี่ย ภายในเวลา 30 วัน มากกว่าร้อยละ 60 (โดยเริ่มนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งถึงวันที่สามารถยุติเรื่องได้)

3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา มากกว่าร้อยละ 60 (โดยคำนวณจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีการตอบสนอง)

4. ผู้เกี่ยวข้องมีระดับความพึงพอใจในแนวทางการแก้ไขปัญหา มากกว่าร้อยละ 60 (โดยคำนวณจากความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ต่อเรื่องร้องเรียนที่มีการตอบสนองทั้งหมด)

หมายเหตุ แบบบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

แบบบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา	
1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อนามสกุล.....หมายเลขโทรศัพท์.....
2. วันที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	วันที่.....เวลา.....
3. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
4. ข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสะบ้าย้อย ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลสะบ้าย้อยต่อไป หมายเลขติดต่อ 074 - 377100 - 143	