คู่มือรับเรื่องร้องเรียน
ของ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลพนมสารคาม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพนมสารคาม

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสืบค้นข้อเท็จจริงและประสานข้อมูลผู้ร้องเรียน

และนำเข้าสู่การตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และทบทวนในคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำโรงพยาบาลพนมสารคาม และรายงานสรุปผลการไกล่เกลี่ยในการประชุมคณะกรรมการบริหารความสี่ยงหรือคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓.คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะหมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆของโรงพยาบาล
- ผู้ร้องเรียนหมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

● ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหมายถึงช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วย ตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์โรงพยาบาล Line facebook E-mail หรือช่องทางอื่นๆ

● การจัดการข้อร้องเรียนหมายถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงาน สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

● การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้นหมายถึงการที่ทีมเจรจาต่อรองฯ เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

● คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

● ระดับความรุนแรงแบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	ระดับ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดช่องทางและข้อปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินตรวจสอบรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เป็นประจำทุกวันทำการ โดยกำหนดข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเข้าทะเบียนเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน
จดหมาย	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ได้รับจดหมาย)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียนมาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
เว็บไซต์	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน
E-mail	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน
เฟสบุ๊ค	ทุกครั้งที่มีการแจ้งเตือนในระบบ ไม่เกิน ๑ชั่วโมง	ภายใน ๑ วัน
Line	ทุกครั้งที่มีการแจ้งเตือนในระบบ ไม่เกิน ๑ชั่วโมง	ภายใน ๑ วัน
ตู้รับข้อร้องเรียน	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน

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

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพนมสารคาม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๑๑๔๐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพนมสารคาม)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทางต่าง ๆดังนี้

(๒.๑) โทรศัพท์

(๒.๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียน

(๒.๓) หนังสือ/จดหมาย

(๒.๔) ช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook E-mail Line Website รพ. เป็นต้น

(๒.๕) ตู้รับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๒.๖) อื่นๆ

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

(๓.๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

(๓.๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนควรระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ ลงลายมือชื่อ หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

(๔.๑) โรงพยาบาลพนมสารคาม จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

สรุปผลการร้องเรียนภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล
- อื่นๆ

๒.ช่องทางการร้องเรียน

(๑) โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : ๐๓๘-๕๕๑๔๔๔ ,๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ ๑๑๔๐

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติอุบัติเหตุ-ผู้ป่วยนอก

(๓) จดหมาย : โรงพยาบาลพนมสารคาม ๔๙๐ ม.๔ ต.ท่าถ่าน อ.พนมสารคาม จ.ฉะเชิงเทรา ๒๔๑๒๐

(๔) เว็บไซต์ : http://www.phanomsarakhamhospital.com

(๕) E-mail : phanomsarakham.hospital@gmail.com

(๖) เฟสบุ๊ค : โรงพยาบาลพนมสารคาม

(๗) Line : โรงพยาบาลพนมสารคาม

(๘) ตู้รับข้อร้องเรียน : ติดตั้งตู้ ๗ แห่ง ดังนี้

๑.บริเวณชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ แผนกผู้ป่วยนอก
๒.บริเวณชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ อุบัติเหตุ
๓.บริเวณชั้น ๑ อาคารอิสระชัยยศ
๔.บริเวณชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติแผนกผู้ป่วยใน (ตึก ๑๑๔ เตียง)
๕.บริเวณหน้าห้องพิเศษตึกประพันธ์มนูญศิลป์
๖.บริเวณคลินิกพิเศษ (ตึกอำนวยการเดิม)
๗.บริเวณตึกกายภาพ/แผนไทย

๓.หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง"ข้อแนะนำ/การเสนอแนะ" ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

(๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

(๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่	หมายเลขติดต่อ
๑	นางวีรานันท์ ศิลประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประสานเรื่องสู่คณะกรรมการสืบค้นข้อเท็จจริงและคณะกรรมการไกล่เกลี่ย	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๔๐
๒	น.ส.สุทธินี สังขันธ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	รับข้อมูลและลงทะเบียนข้อมูลเรื่องร้องเรียน	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๔๐
๓	น.ส.อุษามาส โสกูล	นักวิชาการสารณสุขปฏิบัติการ	ประสานและเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๐๗
๔	นายศรราม เรืองฤทธิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	ผู้ดูแลระบบและรวบรวมข้อมูล	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๔๐

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา
วัน/เดือน/ปี : ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖
หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
รายละเอียดข้อมูล :
๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพนมสารคาม

Link ภายนอก : ไม่มี
หมายเหตุ : .....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวสุทธินี สังขันธ์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญงาน
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสุมิตร นพเกตุ)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสิริพร แสงทอง)
นักวิชาการพัสดุ
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖