

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การฟ้องร้อง ที่เกิดจากการดูแลรักษาผู้ป่วย หรือการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
3. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ทั้งจากบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ = หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน = หมายถึง ผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่มงาน ฝ่าย งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ทีมบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร ติดต่อได้ที่เบอร์โทร. 056-411-055 ต่อ 1507-1508

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน = หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน, งานประชาสัมพันธ์, หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล เลขที่ 199 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท 17000 ร้องเรียนด้วยตนเอง, web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ ผ่าน สคบ. ผ่านตู้ป.ณ 1111 เป็นต้น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ทีมรับเรื่องร้องเรียน	ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	คณะกรรมการบริหาร รพ.
1. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ					
2. บันทึกข้อร้องเรียน					
3. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน			ระดับ 3 = 1 วันทำการ		
4. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3	ระดับ 1 = 1 วันทำการ				
5. ประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำมาแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 2			ระดับ 2 = 1 วันทำการ		
6. ประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3			5 วันทำการ		
7. ติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ			10 วันทำการ		
8. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อ กก.บริหาร รพ.			15 วันทำการ		



อธิบายสัญลักษณ์ผู้ร้องเรียน  ต้น/ สิ้นสุด

 นการ

 ณา

..... 

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการการบริหารฯ

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.3 ออก/ แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	
หนังสือ/ จดหมาย/ ใบรายงานความเสียหาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/ จดหมาย)	
กล่องรับข้อร้องเรียน/ กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	
อื่น ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง จากส่วนราชการต่าง ๆ ส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับที่ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทรสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียน

นอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ
บทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร

**(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อ
ร้องเรียนระดับ 3**

เจ้าหน้าที่ฯ

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับ
เรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน
ทำการ

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร ให้พิจารณา
ความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่
การทำงานของโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียน
โดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการ
ตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมาย/ โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงาน
ภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ
ดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน
ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่
ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียน
โดยตรง และแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบ
ภายใน 10 วันทำการ

(7) การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลชยันนาทเรนทร ให้จัดทำบันทึก
ข้อความส่งต่อไปยังคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ
บันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.1 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจาก
ศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุง
ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ
ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง
ข้อร้องเรียนในระดับ 2 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงาน
แก้ไขปัญหาจากกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
หรือเรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อ

ร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 15 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชยันตนาทนเรนทรโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)
เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน ฝ่าย ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)