



โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร
Jainad Narendra Hospital

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร



โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร
Jainad Narendra Hospital

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

วัตถุประสงค์

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

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ทั้งจากบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ = หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ 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

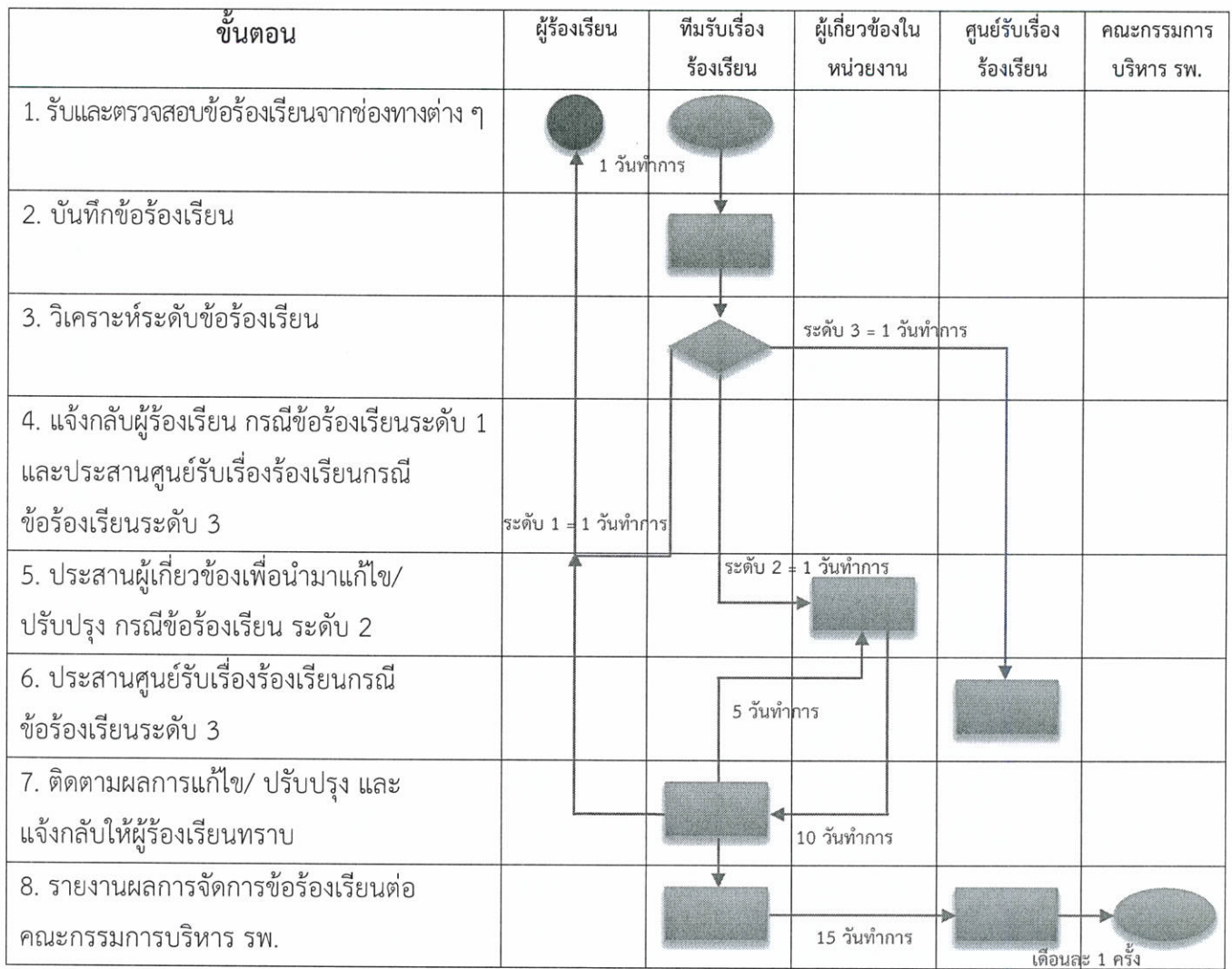
ศูนย์รับข้อร้องเรียน = ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ทิ่บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร ติดต่อได้ที่ เบอร์โทร. 056-411-055 ต่อ 1507-1508

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน = หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อผ่าน สคบ. ผ่าน ตู้ปณ 1111 เป็นต้น

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

การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการ พฤติกรรมกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน



อธิบายสัญลักษณ์ผู้ร้องเรียน

 เริ่มต้น/ สิ้นสุด
  ดำเนินการ
  พิจารณา



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการการบริหารฯ

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.3 ออก/ แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน
หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงาน
จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	
หนังสือ/ จดหมาย/ ใบรายงาน ความเสี่ยง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่หน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ/ จดหมาย)	
กล่องรับข้อร้องเรียน/ กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	
อื่น ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วย ตนเอง จากส่วนราชการต่าง ๆ ส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ
ดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับที่ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ
ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/
สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

- ขอร้องเรียนระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทรสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ขอร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทรไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีขอร้องเรียนระดับ 1 และการประสานศูนย์รับขอร้องเรียนกรณีขอร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ขอร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขอร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ
- 5.2 ขอร้องเรียนระดับ 3 เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร ให้พิจารณาความเหมาะสมของขอร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขอร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมาย/ โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขอร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกรณีขอร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

- 6.1 ขอร้องเรียนระดับ 2 ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ
- 6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งขอร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับขอร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(7) การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร กรณีขอร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ ขอร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน 1 วันทำการผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- 7.1 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งขอร้องเรียนจากศูนย์รับขอร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความศูนย์รับขอร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุง

ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มงาน ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 15 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง 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)

ประกาศ ณ วันที่ 17 มกราคม 2567

