

# คู่มือ

## การจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลเกาะสีชัง

อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

## คำนำ

โรงพยาบาลเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการให้บริการสุขภาพที่ดีมีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

ซึ่งคู่มือนี้ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย



นายภูจิตต์ ตริบำเพ็ญ

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะสีชัง

## สารบัญ

- วัตถุประสงค์
- คำจำกัดความ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

หน้า

๑

๑

๒

๖

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะสีชัง

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะสีชังมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเกาะสีชัง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน** = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง

**หน่วยงาน** = โรงพยาบาลเกาะสีชัง

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

**ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน** = ผู้อำนวยการหรือ หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

**หน่วยงานภายนอก** = หน่วยงานหรือองค์กรนอกโรงพยาบาลเกาะสีชัง

**ระดับข้อร้องเรียน** = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ A-C และ ๑	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ D-F และ ๒	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน รุนแรงระดับ G,H,I sentinel event และ ระดับ ๓-๔ - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

##### ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ

- ๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๓ ออก/แจ้ง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ  
เจ้าหน้าที่ฯ**

๒.๑ ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย/ใบรายงานความเสียหาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ /จดหมาย)	
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน/กลุ่มแสดงความคิดเห็น	กล่องรับข้อร้องเรียน/กลุ่มแสดงความคิดเห็น	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเองจากส่วนราชการต่างๆ ส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

**(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน  
เจ้าหน้าที่ฯ**

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอบบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

**(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน  
เจ้าหน้าที่ฯ**

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลเกาะสีชังเกิดอุบัติเหตุการณ์ความเสี่ยงระดับ A-C และระดับ ๑
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่โรงพยาบาลเกาะสีชังสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เกิดอุบัติเหตุการณ์ความเสี่ยงระดับ D-F และระดับ ๒
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลเกาะสีชังไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหารหรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลเกาะสีชัง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเกาะสีชังเกิดอุบัติเหตุการณ์ความเสี่ยงระดับ G,H,I, sentinel event และระดับ ๓-๔

**(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลเกาะสีชังให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลเกาะสีชังและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

**(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

**(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะสีชัง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลเกาะสีชัง ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๗.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นความเสี่ยงระดับ G,H,I, sentinel event และระดับ ๓-๔ ต้องรายงานผู้อำนวยการทันที และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายงานกลับแนวทางการแก้ไขให้ผู้บัญชาการทราบภายใน ๓ วัน และหากมีเหตุต้องเยียวยา ต้องพิจารณาผ่านทีมใกล้เคียงทุกครั้ง

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชังโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียน กรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะสีชัง

