



โรงพยาบาลไชยปราการ
CHAIPRAKAN HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
(Complaint Management Standard Operation Procedure)



โรงพยาบาลไชยปราการ

๑๓๑ หมู่ ๓ ต.ศรีดงเย็น อ.ไชยปราการ จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๒๐

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔ โทรสาร ๐ ๕๓๔๕ ๗๐๒๗

Email : cpkhospital@hotmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไชยปราการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ กรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลไชยปราการ ขอขอบคุณคณะทำงานและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้ มา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลไชยปราการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระดับข้อร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับเรื่องร้องเรียน	๘
Flow Chart ระบบจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
บรรณานุกรม	๑๑
ภาคผนวก	
- แบบรับความคิดเห็น/ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
- แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง/ แก้ไข เรื่องร้องเรียน	

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

ด้วยโรงพยาบาลไชยปราการ เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอไชยปราการ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลไชยปราการ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ดังนั้น โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้มีการปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/ คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่าการระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๙. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลไชยปราการมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑๐. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลไชยปราการ ในหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน <http://www.cpkhospital.com/> นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลไชยปราการแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลไชยปราการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลไชยปราการ

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด

๒. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการ (อาหาร, ยา, เครื่องสำอาง, เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท ,ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาล ภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพประกอบโรคศิลปะ) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่ย

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ และกลุ่มงานการพยาบาล : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ทางสุขภาพ/ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

๔. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม และเหตุรำคาญต่างๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลไชยปราการ

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑. ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ ๒. ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ ๓. ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่

ระดับ ๔. การฟ้องร้อง

ระดับข้อร้องเรียน ตามการจำแนกของโรงพยาบาลไชยปราการ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ ขอสิทธิ	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลไชยปราการ -การสอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค -ข้อมูลสถิติโรค -ข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อเรียนของหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพกรให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	รพ.ไชยปราการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสจ. เชียงใหม่/ โรงพยาบาลสังกัด สสจ. เชียงใหม่

ระดับข้อร้องเรียน ตามการจำแนกของโรงพยาบาลไชยปราการ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ (ต่อ)

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนและร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้ รพ. ไชยปราการ ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่องนั้นๆ	ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการ บริหาร รพ. หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ. เชียงใหม่/ โรงพยาบาล สังกัด สสจ. เชียงใหม่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
ของหน่วยงาน๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้
บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายัง
หน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่/ จุดรับข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/ จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ/ จดหมาย)	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บบอร์ด/ E-MAIL ของ หน่วยงาน	ทุกวันทำการ (ช่วงเช้า และช่วงบ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อ ร้องเรียน/ กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ ขอสิทธิ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

- ระดับ ๔ การฟ้องร้อง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการให้บริการรักษาพยาบาล หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาจากการรักษาพยาบาล ต้องได้รับการพิจารณาผ่านทีมไกล่เกลี่ย และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอข้อมูล, การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขึ้นทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าล่าช้า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนต่างๆ เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ (ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริงให้ทราบด้วย

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/ หนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/ หนังสือส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพูดจาไม่สุภาพ และขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/ หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๖.๒ เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทราบ หลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความ/ หนังสือจาก เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาหาสาเหตุปัญหาและแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๒๐ วัน) ให้ผู้อำนวยการทราบภายใน ๕ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ/ หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น แต่เมื่อได้แก้ไข/ ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความให้ผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ ภายใน ๕ วันทำการหลังจากได้ดำเนินการแก้ไข และหน่วยงานติดตามของโรงพยาบาลไซยปรการจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้บันทึกเสนอผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริงให้ทราบด้วย

๗. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการแก้ไข เช่น การชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา ๔๑ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนได้ทำบันทึกเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อให้มีการทบทวนหาสาเหตุข้อเท็จจริงต่อไป

๗.๒ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้วต้องดำเนินการไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย เรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม หรือการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา ๔๑ ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการ

ดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งความก้าวหน้าเป็นระยะตามความเหมาะสม แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริงให้ทราบด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือเสียหาย ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด
คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์
ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

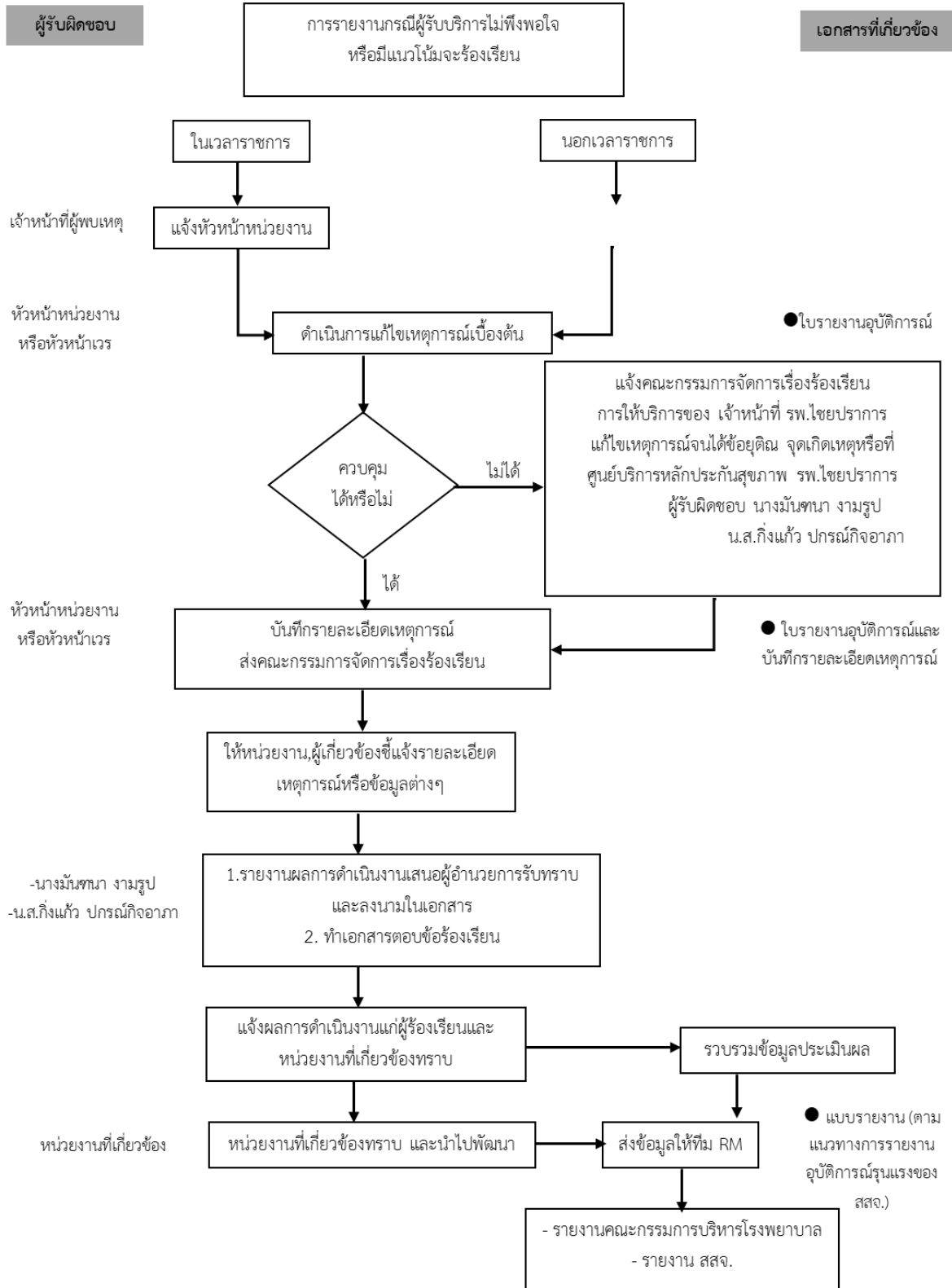
- (๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๔๒๘๘ ๗๐๙๔
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ / จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ผู้แสดงความคิดเห็น

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง
เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
ร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่
ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

Flow Chart ระบบจัดการข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์, ผู้รับความคิดเห็นหรือร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ



บรรณานุกรม

๑. โรงพยาบาลศรีประจันต์. “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน อ าเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา hsrip.spo.moph.go.th/uploads/pdf/ComplaintHandbook.pdf
๒. โรงพยาบาลอุตรธานี. “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.udh.go.th/new๒๐๑๖/images/Docc/plan/๐๒-๙๓๒๕๖๑.pdf>
๓. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส านักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://bit.ly/mgenobk>

ภาคผนวก

แบบรับความคิดเห็น/ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลไชยปราการ

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน.....วันที่รับ.....เวลา.....

ร้องเรียนทาง มาพบด้วยตนเอง หนังสือ/ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร
 อื่นๆระบุ.....

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน (ผู้แจ้ง)

นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

ประเด็นร้องเรียน การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข คุณภาพการให้บริการ

การบริหารจัดการ (HRD) วินัยข้าราชการ การทุจริต ค่าตอบแทน

ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ สวัสดิการของรัฐ

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

ขอความอนุเคราะห์ อื่นๆ.....

ชื่อผู้รับบริการ(ผู้เสียหาย).....HN (ถ้ามี).....โทรศัพท์.....

เลขที่บัตรประชาชน.....(แนบสำเนาบัตรประชาชน เป็นหลักฐานประกอบการร้องเรียน)

ที่อยู่.....

สิทธิในการรักษาพยาบาล บัตรทอง ประกันสังคม ข้าราชการ ข้าราชการท้องถิ่น

อื่นๆ ระบุ...กองทุนบุคคลมีปัญหาด้านสถานะและสิทธิ....

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน (วัน เวลา สถานที่ และข้อมูลเหตุการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ความต้องการของผู้ร้อง

๑.....

๒.....

๓.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

หมายเหตุ :

ส่งเรื่องต่อให้.....ผู้รับเรื่อง.....วันที่ได้รับเรื่อง.....

ผู้จัดทำ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

โรงพยาบาลไชยปราการ

โทร.0 5387 0444 ต่อ 119, ต่อ 501

โทรสาร 0 5345 7027