

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ที่กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ได้จัดทำขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็น ประโยชน์และเป็นแนวทางในการดำเนินงานและจัดการ การร้องเรียนทั่วไป ตลอดจนการร้องทุกข์ใน ด้านต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงการได้ข้อยุติ เพื่อให้เกิดการให้บริการด้านการตอบสนองข้อ ร้องเรียนของประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นไปตามมาตรฐานในการ ให้บริการต่อไป

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

สารบัญ

	หน้า
-วัตถุประสงค์/ขอบเขต/คำจำกัดความ	๑- ๒
-นโยบายปฏิบัติ	๓
-ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	๔-๕
-กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	๖

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิด/เห็นคำร้องเรียนของผู้บริการได้รับการตอบสนองเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขอย่างรวดเร็ว
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน
๕. เพื่อผู้รับบริการมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการตามขั้นตอน
๖. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ในเป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือแบบรายงานการร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบ/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - ๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
 - ๒.การรับข้อร้องเรียน
 - ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 - ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 - ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไข
ปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน
เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น
ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อน แต่ติด ต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย ใน การให้บริการ	การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ โรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการ พูดคุยและสามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	-การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	-การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมลเว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.

๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร รพ. - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป
---	-------------	---	--	---------------------	---

๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ -ได้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง -ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล -ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

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

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์ โทรสาร

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือ ข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำ เป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

- ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ เจ็บป่วย หรือ ความต้องการ

- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงาน

ราชการ

- อื่นๆ

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของ

หน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณา ยุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงเพื่อเป็นข้อมูล