

 โรงพยาบาล บ้านฉาง	วิธีปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : BCH-WI-๐๑๑	หน้าที่ ๑ จากทั้งหมด ๖ หน้า
	เรื่อง แนวทางบริหารจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน: ทุกหน่วยงาน		ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : ๐ วันที่ประกาศใช้ : ๖ มีนาคม ๒๕๖๗

## โรงพยาบาลบ้านฉาง

วิธีปฏิบัติเลขที่ : BCH-WI-๐๑๑

เรื่อง แนวทางบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ชื่อ - สกุล	ลายมือชื่อ
ผู้จัดทำ	นางสาววารุณี ผางจันทร์ดา (เลขานุการศูนย์คุณภาพ)	 (นางสาววารุณี ผางจันทร์ดา) เกสัชกรชำนาญการ <small>Sign: 16E9F4F152AA8CD901E073B428E7B1C5 RefNo: 256703211147272376</small>
ผู้ทบทวน	นางสาววารีย์ ศรีบุษย์ (หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ)  นางสมลักษณ์ ทองสุข (หัวหน้าพยาบาล)	
ผู้อนุมัติ	นายสุรชัย คำภักดี (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง)	

ตารางบันทึกการปรับปรุงแก้ไข

การแก้ไขครั้งที่	หมายเลขทะเบียน	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
๐	BCH-WI-๐๑๑	๖ มีนาคม ๒๕๖๗	ประกาศใช้ครั้งแรก

ตรวจสอบเอกสาร



## แนวทางบริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านฉาง

### นโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร โรงพยาบาลถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่สำคัญ และมีผลต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ต้องมีการรายงาน บันทึกรายงานและตอบสนองข้อร้องเรียน อย่างเหมาะสมโดยเร็ว

### วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
- 1.2 เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- 1.3 เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- 1.4 เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

### ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการหรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียนและนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

### คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ของโรงพยาบาล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ หนังสือแจ้งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ Social

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

**การเจรจาต่อรอง ไกลเกลี่ยขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน มีการเจรจา ไกลเกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

## ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ให้คำชมเชยในการให้บริการ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล	1 วัน	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ได้มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	1 วัน	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website , กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
4	การฟ้องร้อง	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของรพ. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41)	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล

#### 4. นโยบายปฏิบัติ

- 4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- 4.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้าน สาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- 4.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

##### เชิงรุก

1. แบบสอบถามความพึงพอใจ
2. หน่วยงานบริการกำหนดการดูแลสิทธิผู้ป่วยของหน่วยงานตนเอง
3. การทบทวนผู้ป่วยปฏิเสธรักษา
4. การออกชุมชนของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวัดโบสถ์
5. กรณีศึกษาจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์

##### เชิงรับ

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (งานประกัน)
2. ตู้รับเรื่องร้องเรียน (6 จุด) : OPD, Ward 3, Ward 4, งานประกัน, เวชฯ , NCD
3. Facebook โรงพยาบาล: facebook.com/banchanghospital
4. โทรศัพท์ 038-603838
5. เว็บไซต์ โรงพยาบาล : banchanghospital.moph.go.th

#### ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ

##### หน่วยงานในโรงพยาบาล

1. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง
  - กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
  - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
  - กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติ ข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง
2. มีการทบทวนคำร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ
3. มีการรายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด ต่อคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง

### คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล
2. ดำเนินการพิจารณาแบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง และตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
3. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

### คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน หรือการฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง
2. กรณีเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้คณะกรรมการ ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
4. จัดทำรายงานความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

### กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล
2. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
3. ทีมไกล่เกลี่ย
4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
5. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
6. หน่วยงาน
7. บุคลากรทุกคน

FLOW CHART การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

