

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพิมายมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพระบบบริการและระบบบริหารงาน
- เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้มีช่องทางการเข้าถึงของการแสดงความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ/ผู้ร้อง หน่วยงานสามารถรับรู้ได้เร็ว และมีการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
5. เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ ระมัดระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้
6. เพื่อให้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

การแสดงความคิดเห็น/การร้องเรียน-ร้องทุกข์ ด้านระบบบริการ อาคารสถานที่ พฤติกรรมบริการ ด้านระบบบริหาร ด้านการจัดซื้อ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการเงินการคลัง ของโรงพยาบาลพิมาย ได้นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งผู้เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตอบสนอง/ทบทวนเพื่อพัฒนาต่อไป

คำจำกัดความ

1. เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ผู้รับบริการ ญาติ ผู้มาติดต่องานทั่วไป ทั้งบุคคลภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ/ความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือมีข้อสงสัย รวมถึงการให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน (ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์) กรณีที่ต้องการให้ตอบกลับ/แจ้งความคืบหน้า ซึ่งหน่วยงานได้พิจารณาแล้วว่ามีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อชีวิต/ทรัพย์สิน/ชื่อเสียง ฯลฯ
2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ/แนะนำ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น
3. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ องค์กรเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่องานต่างๆ บุคลากรโรงพยาบาลพิมาย ผ่านช่องทางต่างๆ
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบรายงานอุบัติการณ์ หนังสือ/เอกสาร Facebook LINE เว็บไซต์โรงพยาบาลพิมาย แจ้งด้วยตนเอง หรือผ่านสื่อต่างๆ
5. คณะกรรมการความเสี่ยง(ด้านการร้องเรียน) หมายถึง คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจัดการความเสี่ยงด้านการร้องเรียน
6. การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้
 - 5.1 รับรู้ รวบรวม รับแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่างๆ
 - 5.2 การพิจารณาประเภทเรื่องร้องเรียน เพื่อส่งผู้เกี่ยวข้อง
 - 5.3 สืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาจำแนกระดับความเสี่ยง และการจัดการตามความเร่งด่วน
 - 5.4 รายงานผลการวิเคราะห์ ทบทวน แนวทางแก้ไข แก่ผู้บริหาร และผู้ร้องเรียน
 - 5.5 กำหนดแนวทางการป้องกันสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อถือปฏิบัติ
 - 5.6 สรุปรายงาน
7. การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง ทีมเจรจาต่อรอง/บุคคลที่ได้รับมอบหมาย/หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน/หัวหน้าเวร เจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น หากประเมินสถานการณ์มีแนวโน้มรุนแรงเพิ่มขึ้น ให้แจ้งผู้บริหารฯ เพื่อพิจารณาขอความเห็น/ขอความช่วยเหลือจากนิติกรจังหวัด

แนวทางปฏิบัติงาน

1. จัดตั้งคณะกรรมการความเสี่ยง(มีบทบาทด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วย) มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น เจรจาไกล่เกลี่ย และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการ บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
 - ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบรายงานอุบัติการณ์
 - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ-
 - หนังสือ/เอกสาร/จดหมาย
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์ โดยขอข้อมูลเพื่อการตอบกลับ เช่น ชื่อ-สกุล เบอร์ โทรศัพท์
 - ผ่านช่องทาง Facebook เว็บไซต์โรงพยาบาลพิมาย LINE
 - สื่อมวลชน องค์กรอิสระ หน่วยงานภาครัฐในระดับที่สูงขึ้นไป
3. สื่อสารทำความเข้าใจแนวทางปฏิบัติให้ทุกฝ่ายงานรับทราบและถือปฏิบัติ
4. การจัดระดับความเสี่ยง 4 ระดับ

ระดับ			วิธีการ/เวลาในการ	ผู้รับผิดชอบ
-------	--	--	-------------------	--------------

			ตอบสนอง	
1	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน เกิดความไม่พึงพอใจเล็กน้อย เช่น รอนานควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่ม เครื่องมือ ฯลฯ	-แก้ไข/ให้ข้อมูลทันทีเมื่อ เริ่มสังเกตเห็นความเสี่ยง -วิเคราะห์ข้อมูล แจกแจง รวบรวมประจำวัน+ ประจำเดือน	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	ภายใน 15 วัน ทำการ	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน-ไม่พึงพอใจ อย่างรุนแรง/เกิดความไม่ปลอดภัยต่อ ชีวิต/พิการ-สูญเสียชีวิต/สงสัยการทุจริต ประพฤตินิยมชอบ ในการดำเนินงาน/ความไม่ โปร่งใสในการเงินการคลัง-การบริหาร ทรัพยากรบุคคล-การจัดซื้อจัดจ้าง	ภายใน 30 วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คกก.ความเสี่ยง -คกก.บริหารฯ
4	การฟ้องร้อง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/ไม่พึง พอใจ ได้ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน/องค์กรรับ เรื่องร้องเรียน หรือผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด ระดับกระทรวงหรือสูงขึ้นไป หรือ มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ภายใน 60 วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คกก.ความเสี่ยง -คกก.บริหารฯ -สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา

5. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ด้านบริการ

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ/การใช้จ่าย ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุไว้แล้ว
- ได้รับบริการที่มีอันตราย/พิการ/เสียชีวิต โดยไม่ได้วางแผนส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย สูญเสีย เสียหาย
- ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่กำหนด

- กระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับบริการที่ดีในการรับบริการ
- พฤติกรรมบริการของบุคลากรสร้างความไม่พึงพอใจ
- อาคารสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย ไม่สะอาด ไม่สะดวก

6. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ด้านจัดซื้อจัดจ้าง

- พบการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของบุคลากร
- พบความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
- พบการผลประโยชน์ทับซ้อน เอื้อประโยชน์ หรือไม่ส่วนได้ส่วนเสีย

7. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

- พบความไม่โปร่งใสในการสรรหา/คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
- พบความไม่โปร่งใสในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

8. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ด้านการเงินการคลัง

- พบความไม่โปร่งใส/ไม่ซื่อสัตย์ ด้านการเงิน ของบุคลากร

9. แนวทางการการกลั่นกรองเบื้องต้น

- การร้องเรียนที่มีมูลความผิด ความเสียหาย ความสูญเสีย ระดับรุนแรง จัดเป็นเรื่องใหญ่ที่ต้องดำเนินการด่วน
 - การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผล กรณีที่ติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
 - กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาเชิงแนะนำ เสนอแนะ ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการในระยะเวลากำหนด ให้เก็บรวบรวมข้อมูล ยุติเรื่อง พิจารณาปรับปรุงเชิงระบบ
10. การสรุปผลการดำเนินงาน ระดับทีมทุกไตรมาส ระดับองค์กรทุกหกเดือน

1/10/62

ขั้นตอนการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพิมาย

