

# คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน



โรงพยาบาลท่าแซะ

อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

## 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.2 เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- 1.3 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

## 2. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ ใช้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลท่าแซะ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

## 3. คำจำกัดความ

- 3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียน จากผู้ป่วย ญาติ ผู้ใช้บริการ ทั้งบุคคลภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- 3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆของโรงพยาบาล
- 3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

3.4 ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนมี 7 ช่องทางคือ

3.4.1 กล้องรับความคิดเห็น

3.4.2 จดหมาย

3.4.3 โทรศัพท์ เบอร์ 077-651625-28 ต่อ 189

3.4.4 ติดต่อด้วยตนเอง

3.4.5 Website

3.4.6 QR Code

3.4.7 ระบบรายงานอุบัติการณ์

โดยช่องทางที่ 1-6 สำหรับบุคคลภายนอก และช่องทางที่ 1-7 สำหรับบุคลากร โรงพยาบาลท่าแซะ

3.5 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 วิธี

ระดับความสำคัญ/ ระดับผลกระทบ	นิยาม	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
1 Complaint 1 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ บ่น/เล่าให้ฟัง/ แจ้งให้ทราบ/ แนะนำ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	ไม่รุนแรง	-รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ รับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง
2 Complaint 2 ตำหนิ/ต่อว่า/ ร้องทุกข์/ระบุน	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานแล้ว	ไม่รุนแรง	-ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 48

ระดับความสำคัญ/ ระดับผลกระทบ	นิยาม	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	
ตัวตน/ พฤติกรรม			<p>ชั่วโมง(ในวัน/เวลาราชการ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ รับทราบ</li> <li>-หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง</li> <li>-แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ ร้องเรียนภายใน 15 วัน</li> <li>-ติดตามการกลับมาใช้บริการของ ผู้ร้องเรียน</li> </ul>	
3	Complaint 3 คำหยาบ/ต่อว่า/ ร้องทุกข์/ระบุ ตัวตน/ พฤติกรรม	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มี การโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถ แก้ปัญหาได้โดยหน่วยงาน ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจของ คณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.	ไม่รุนแรงแต่ เสียงสูงต่อการ เกิดความ รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบ ทันที</li> <li>-ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม</li> <li>-ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 48 ชั่วโมง(ในวัน/เวลาราชการ)</li> <li>-รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ รับทราบ</li> <li>-หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง</li> <li>-แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ ร้องเรียน ภายใน 15 วัน</li> </ul>
4	Complaint 4 คำทอ/ขู่ว่าจะ ฟ้อง/ทำร้าย ร่างกาย/การ ข่มขู่จะออกสื่อ/ มีประเด็น ทางด้าน	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาในระดับจังหวัด หรือมี การฟ้องเกิดขึ้น	รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบ ทันที</li> <li>-ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม</li> <li>-ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง (วัน/เวลาราชการ)</li> <li>-รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ</li> </ul>

ระดับความสำคัญ/ ระดับผลกระทบ	นิยาม	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
กฏหมาย			รับทราบ พิจารณาจัดประชุม ทบทวน -ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 15 วัน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของ ผู้ร้องเรียน

3.6 การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงานเจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

3.7 ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการอัน เกิดจากการให้ หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียน หรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วใน ระบบการแพทย์และสาธารณสุข

3.8 การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนา ระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึง พอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

3.9 การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคล ที่สามที่เป็นคนกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและ สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจ แทนคู่กรณี

3.10 ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

3.11 คู่กรณี หมายถึง บุคคลที่มีข้อขัดแย้ง หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นข้อขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล

3.12 การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำการกลับมาใช้บริการอย่างถูกต้อง

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับโรงพยาบาล

โดยคณะกรรมการมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีด้านการแพทย์
- 2) ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
- 3) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ระดับหน่วยงาน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1. หัวหน้างานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
  - ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
  - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานทีมใกล้เคียงให้มาดำเนินการเจรจาใกล้เคียงให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และใกล้เคียงเพื่อลดการฟ้องร้อง

## 2. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงภายในเวลาที่กำหนด

### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุง
2. ดำเนินการพิจารณาแบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภท เรื่องตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
3. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

### คณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง

1. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
2. กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือคณะกรรมการดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกิดขึ้น
3. ดำเนินการเจรจาใกล้เคียง ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้
4. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รองทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

### คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์
2. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
3. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

4. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางการแก้ไขตามข้อร้องเรียน
6. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘(๔)

## 5. ขั้นตอนปฏิบัติ

### 5.1 กำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องร้องเรียน มี ทั้งหมด 8 จุด ครอบคลุมทุกอาคาร และกำหนดผู้รับผิดชอบในการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน 2 คน เปิดตู้ร้องเรียนทุกวันและทุกตู้ที่มีข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียนผ่านทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลโดยตรง
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และส่งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทาง Social media ให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- จากการสอบถามผู้รับบริการ ภายในหน่วยงานต่าง ๆ
- รับเรื่องร้องเรียนจากเครือข่ายบริการ เช่น รพสต. อสม. เป็นต้น

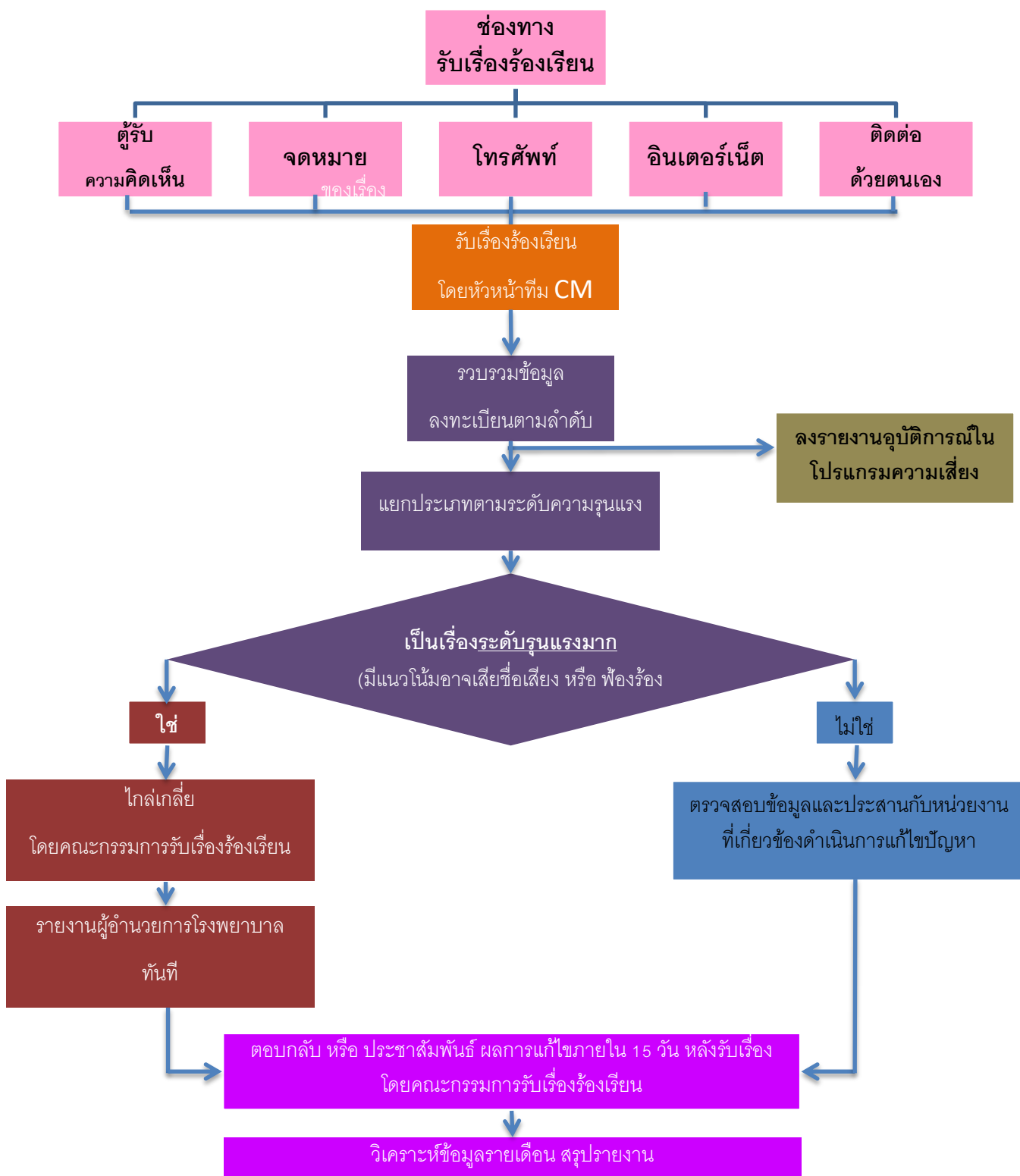
5.2 ข้อร้องเรียนที่ได้รับทุกช่องทาง นำมาบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยง และส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

5.3 ติดประกาศ ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ผู้รับเรื่องร้องเรียน คือเบอร์โทรศัพท์ของหัวหน้าพยาบาล และเบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาล ทุกจุดที่มีผู้รับเรื่องร้องเรียน

5.4 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ( ตาม Flow chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าแซะ



**แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน**  
 โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าแพะ



## 6.ตัวชี้วัด

- 6.1 ร้อยละของข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง 100%
- 6.2 ผู้รับบริการพึงพอใจในการแก้ปัญหา มากกว่าร้อยละ 80
- 6.3 จำนวนข้อร้องเรียนลดลง 10%

## 7.ภาคผนวก

- 7.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- 7.2 แบบฟอร์มการดำเนินแก้ไขข้อร้องเรียน
- 7.3 แบบสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าแซะ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลท่าแซะ อ.ท่าแซะ จ. ชุมพร

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....  
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
เบอร์โทรศัพท์..... วันที่พบปัญหา.....  
ข้อร้องเรียน.....

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

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....  
.....

ชมเชย.....  
.....  
.....

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลท่าแซะ อ.ท่าแซะ จ. ชุมพร

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....  
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
เบอร์โทรศัพท์..... วันที่พบปัญหา.....  
ข้อร้องเรียน.....

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

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....  
.....

ชมเชย.....  
.....  
.....

แบบฟอร์มการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

<b>ส่วนที่ 1 รายละเอียดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ระดับหน่วยงาน</b>	
..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
ลงชื่อผู้ดำเนินการแก้ไข..... ตำแหน่ง..... วัน/เดือน/ปี.....	
<b>ส่วนที่ 2 รายละเอียดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน สำหรับคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน</b>	
..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
ลงชื่อผู้ดำเนินการแก้ไข..... ตำแหน่ง..... วัน/เดือน/ปี.....	
<b>ส่วนที่ 3 สรุปข้อร้องเรียน</b>	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการแก้ไขที่แล้วเสร็จและแจ้งผู้ร้องเรียนได้รับทราบแล้ว โดย แจ้งทาง <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> ประกาศให้ทราบทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาล <input type="checkbox"/> แจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนประเมินข้อร้องเรียนที่แก้ไขเสร็จแล้ว	
<input type="checkbox"/> การแก้ไขข้อร้องเรียนเสร็จสมบูรณ์ ไม่ต้องดำเนินการใดๆต่อไป	
<input type="checkbox"/> การแก้ไขข้อร้องเรียนยังไม่เสร็จสมบูรณ์ ต้องเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป	
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(.....)	(.....)
ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าแซะ
วัน/เดือน/ปี.....	วัน/เดือน/ปี.....

สรุปรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าแซะ ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ .....

ว/ค/ป รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการ ร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ ร้องเรียน
				ภายใน15วัน	เกิน 15 วัน	ไม่ได้ตอบ กลับ	

ผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....