แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รพ.ราษีไศล อ.ราษีไศล จ.ศรีสะเกษ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ

๕. สนับสนุนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคลกรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากตู้รับความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานหรือเป็นจดหมาย,โทรศัพท์,สื่อออนไลน์ต่างๆหรือจากหน่วยงานภายนอก นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียนและทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับความคิดเห็น

หน่วยงานภายนอก จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ไลน์ หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑.การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ

๒.รับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

๓.พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔.จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๕.กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๖.นำมาตรการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ มีการติดตาม ประเมินผล

การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯของหน่วยงาน เจราจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มจะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/เจราจาไกล่เกลี่ย

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	การรายงานการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.ข้อร้องเรียนระดับเล็กน้อย (ระดับ A,B,C,D)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ,ให้ข้อคิดเห็น,ชมเชยในการให้บริการ	- ข้อเสนอแนะการให้บริการและสถานที่รพ - ข้อร้องเรียนพฤติกรรมการบริการ,คุณภาพการให้บริการ	๗ - ๑๔ วัน	หน่วยงาน
๒.ข้อร้องเรียนระดับปานกลาง (E,F)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงานต้องอาศัย	-ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ	๓ - ๕ วัน	ทีมไกล่เกลี่ยคณะกรรมการบริหาร

	ทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข,เป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง รพ.	การจัดซื้อจดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ		
๓.ข้อร้องเรียนระดับมาก (G,H,I)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด(ม.๔๑)	รายงานทันทีไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง ดำเนินการไม่เกิน ๖๐วัน	ทีมไกล่เกลี่ยคณะกรรมการบริหารหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

๒. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ตู้รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อนามสกุล ลายมือชื่อพร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๓. ให้ทุกฝ่ายงาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน