

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลสตูล

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับโรงพยาบาลสตูล เมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อขัดแย้ง หรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการบริการรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วย หรือการบริการอื่นๆของโรงพยาบาลสตูล
- ๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลสตูลจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเป็นแนวทางใกล้เคียงข้อพิพาท ในเรื่องที่สามารถนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นในอนาคต
- ๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ โรงพยาบาลสตูล
- ๑.๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการโรงพยาบาลสตูล

๒. เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลสตูลมีความตระหนักในการให้บริการและมีพฤติกรรมบริการที่ดี

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และใกล้เคียงข้อพิพาทของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสตูล การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสตูลและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสตูล

๔. คำจำกัดความ

การจัดการ	หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้า และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น การสอบถามข้อมูล ในเรื่องต่างๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โรงพยาบาลสตูล ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลสตูล ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การสอบถามข้อมูล

จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสตูล ที่ตั้งอยู่ใน โรงพยาบาลสตูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสตูล (Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการ รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และใกล้เคียงข้อพิพาทโรงพยาบาล สตูลมีนักสังคมสงเคราะห์ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลสตูล เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อ ร้องเรียน โดยกลุ่มงานนิติการ โรงพยาบาลสตูล เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัด โรงพยาบาล สตูล

วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน เป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก ได้รับความเดือดร้อนและเป็น เรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
๒. ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่พึงพอใจเล็กน้อย หรือติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล ซึ่งแก้ไขได้โดยหน่วยงาน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน หรือร้องกับเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อ ร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๙ ๙๐๗๐ ๕๙๐๒ ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ๒๔ ชั่วโมง โดยหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในโรงพยาบาลสตูล และ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๔ ๗๒๓ ๕๐๐ - ๙

๕.๓ ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ ๑๗ จุด ในโรงพยาบาลสตูล และ ศูนย์สุขภาพชุมชน

๕.๔ ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงโรงพยาบาลสตูล ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ๙๑๐๐๐

๕.๕ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางชุมชน

๕.๖ ร้องเรียนผ่าน Website โรงพยาบาลสตูล <http://www.satunhospital.com/> หรือ Facebook โรงพยาบาลสตูล ที่ Satun Hospital

๕.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งมีศูนย์บริการในทุกอำเภอของจังหวัดสตูล

๖. ตัวชี้วัด

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการจัดการ ๑๐๐ %

๗ .ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นงานบริการซึ่งเรื่องที่เข้ามามีทั้งกรณีที่เป็นเรื่องของการสอบถามปัญหา ข้อร้องเรียนเล็กน้อยๆ สามารถชี้แจงได้ทันทีหรือแก้ปัญหาได้ในระยะสั้นโดยมีทั้งเรื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรบางเรื่องก็มีความซับซ้อนต้องใช้เวลาในการประสานงาน ตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ จึงกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ ทั้งทาง โทรศัพท์ จดหมาย e-mail web board บุคคล และจากหน่วยงานต่างๆ โดยพิจารณาว่าเป็นการสอบถามปัญหาหรือเป็นการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เกิดการแก้ไข ซึ่งต้องมีการลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา
- ๒) ตอบรับเบื้องต้น เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามานั้นอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขอยู่ โดยหากเป็นทางโทรศัพท์ก็จะได้มีการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนเป็นเบื้องต้นอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาจากทางช่องทางอื่นๆก็จะต้องมีการตอบรับทางช่องทางนั้นๆ โดยจัดทำแบบฟอร์มตอบรับไว้เพื่อความสะดวกในการทำงาน
- ๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในขั้นตอนของการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับเข้ามาในเบื้องต้นจะเป็นข้อมูลจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้นอาจเป็นผู้รับบริการหรือญาติที่ต้องการสิทธิประโยชน์จากหน่วยบริการประจำบัตรหรือหน่วยบริการที่กำลังให้การรักษาอยู่ จึงอาจไม่ใช่ข้อมูลที่สามารถบอกภาพรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งต้องทำมากน้อยแค่ไหนหรือใช้วิธีการใดนั้นขึ้นอยู่กับเนื้อหาของคำถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
 - การตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์เป็นวิธีการที่มีความสะดวกในการหาข้อมูลมากที่สุดและใช้บ่อยที่สุด ช่วยแก้ปัญหาได้ดีในกรณีที่มีความเร่งด่วนการใช้โทรศัพท์เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการสื่อสาร ๒ ทางสามารถซักถามประสานงานความน่าเชื่อถือจะต้องบันทึกวันที่ ผู้พูด เวลาและผู้ที่ให้ข้อมูลทุกครั้ง
 - การขอข้อมูลทางเอกสารหนังสือราชการ ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องขอข้อมูล หรือต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ เช่นเรื่องของการใช้บริการ คุณภาพการรักษา การเรียกเก็บค่าบริการที่อาจไม่ถูกต้องหรือเป็นการแจ้งให้หน่วยงานผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาและช่วยดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อดีของการประสานงานทางหนังสือราชการ คือ สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ทั้งฝ่ายที่สอบถามและฝ่ายที่ชี้แจงหากมีการตรวจสอบเกิดขึ้น
 - การประสานงานกับฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เช่น ฝ่ายตรวจสอบเขตสุขภาพโรงพยาบาลในกรณีของการเบิกจ่าย ฝ่ายระเบียบการรักษายาบาล เป็นต้น
 - การลงพื้นที่หาข้อเท็จจริง เป็นอีกวิธีที่ใช้เมื่อมีความจำเป็นในกรณีที่ปัญหานั้นมีความซับซ้อนมากๆ เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานหลายหน่วยงาน

- ๔) การวินิจฉัยข้อมูลและประสานงานแก้ไขปัญหา ขั้นตอนนี้จะทำไปพร้อมกับขั้นตอนการหาข้อมูลหรือทำ
ภายหลังแล้วแต่กรณี โดยหลักการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหามองแบ่งตามระดับความยากของปัญหาได้ คือ
- ปัญหาที่ง่าย ตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อนเจ้าหน้าที่รับเรื่องสามารถวินิจฉัยเองได้ทันทีโดยอ้างอิงกฎระเบียบและ
ตอบกลับทันที
 - ปัญหาที่ยากมีความซับซ้อนมากขึ้นจำเป็นต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนตอบ
เช่น เรื่องการไม่ยอมส่งตัวผู้ป่วยหรือการเรียกเก็บค่าบริการ เจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลทั้งจากผู้รับบริการและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาก่อนตอบ
 - ปัญหาที่ยากมาก ยังไม่มีในกฎระเบียบต้องนำเข้าหาหรือผู้บริหารหรือคณะกรรมการเพื่อหาทางแก้ปัญหาเช่น
กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินรับการรักษาในสถานพยาบาลเอกชนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการและต้องการให้
ช่วยเหลือเรื่องค่าใช้จ่าย เป็นต้น
- ๕) สรุปผลการพิจารณาและแจ้งกลับ ในการแก้ปัญหาทุกรายต้องมีการแจ้งกลับทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน
สถานพยาบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการว่ารับเรื่องมาจากที่ใดต้องแจ้งกลับที่นั้นจึงจะถือว่า
เรื่องยุติรวมทั้งการรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบตามลำดับชั้น กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจใช้วิธีเจรจา
ไกล่เกลี่ยเบื้องต้นตามข้อมูลที่ได้รับ
- ๖) สรุปปัญหาและประมวผล ทั้งในเอกสารร้องเรียนรายบุคคลและบันทึกลงในระบบข้อมูล ทั้งนี้เพื่อสามารถ
นำมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ได้

ในการทำงานรับเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนดังกล่าวให้สำเร็จนั้น สิ่งสำคัญคือต้องมีการจดบันทึกลงใน
แบบบันทึกต่างๆ ที่ได้จัดทำไว้โดยต้องมีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ป่วย การบริการ สถานที่และเบอร์
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก รายละเอียดการติดตามแต่ละครั้ง ผู้รับเรื่องและนัดหมายเพื่อติดตามใน
ครั้งต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับบริการมาร้องที่ศูนย์รับเรื่องฯ, โทรศัพท์ , จดหมาย/Email , Website/Facebook , Line, สสจ., ศูนย์ดำรงธรรม, สื่อต่างๆ, ชุมชน, ภาคประชาชน

