

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลสตูล

1.วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับโรงพยาบาลสตูล เมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อขัดแย้ง หรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการบริการรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วย หรือการบริการอื่นๆของโรงพยาบาลสตูล
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลสตูลจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเป็นแนวทางใกล้เคียงข้อพิพาท ในเรื่องที่สามารถนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นในอนาคต
- 1.3 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ โรงพยาบาลสตูล
- 1.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการโรงพยาบาลสตูล

2. เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลสตูลมีความตระหนักในการให้บริการและมีพฤติกรรมบริการที่ดี

3. ขอบเขต

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

4. คำจำกัดความ

- การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน
- 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 ที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลสตูล
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสตูล (Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลสตูล มีนักสังคมสงเคราะห์ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลสตูล เป็นผู้รับผิดชอบหลัก
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน โดยกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลสตูล เป็นผู้รับผิดชอบหลัก
- หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัด โรงพยาบาลสตูล
- วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน เป็น 3 ระดับ ดังนี้
1. ระดับรุนแรงมาก เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก ได้รับความเดือดร้อนและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
 2. ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
 3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่พึงพอใจเล็กน้อย หรือติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล ซึ่งแก้ไขได้โดยหน่วยงาน

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- 5.1 ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน หรือร้องกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง
- 5.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 09 9070 5902 ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน 24 ชั่วโมง โดยหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในโรงพยาบาลสตูล และร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 074 723 500 - 9
- 5.3 ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ 17 จุด ในโรงพยาบาลสตูล และศูนย์สุขภาพชุมชน
- 5.4 ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงโรงพยาบาลสตูล ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล 91000
- 5.5 ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางชุมชน
- 5.6 ร้องเรียนผ่าน Website โรงพยาบาลสตูล <http://www.satunhospital.com/> หรือ Facebook โรงพยาบาลสตูล ที่ Satun Hospital
- 5.7 ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งมีศูนย์บริการในทุกอำเภอของจังหวัดสตูล

6. ตัวชี้วัด

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการจัดการ 100 %

7. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นงานบริการซึ่งเรื่องที่เข้ามามีทั้งกรณีที่เป็นเรื่องของการสอบถามปัญหา ข้อร้องเรียนเล็กๆ น้อยๆ สามารถชี้แจงได้ทันทีหรือแก้ปัญหาได้ในระยะสั้นโดยมีทั้งเรื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรบางเรื่องก็มีความซับซ้อนต้องใช้เวลาในการประสานงานตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ จึงกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ ทั้งทาง โทรศัพท์ จดหมาย e-mail web board บุคคล และจากหน่วยงานต่างๆ โดยพิจารณาว่าเป็นการสอบถามปัญหาหรือเป็นการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เกิดการแก้ไข ซึ่งต้องมีการลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา
- 2) ตอบรับเบื้องต้น เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามานั้นอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขอยู่ โดยหากเป็นทางโทรศัพท์ก็จะได้มีการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนเป็นเบื้องต้นอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาจากทางช่องทางอื่นๆ ก็ต้องมีการตอบรับทางช่องทางนั้นๆ โดยจัดทำแบบฟอร์มตอบรับไว้เพื่อความสะดวกในการทำงาน

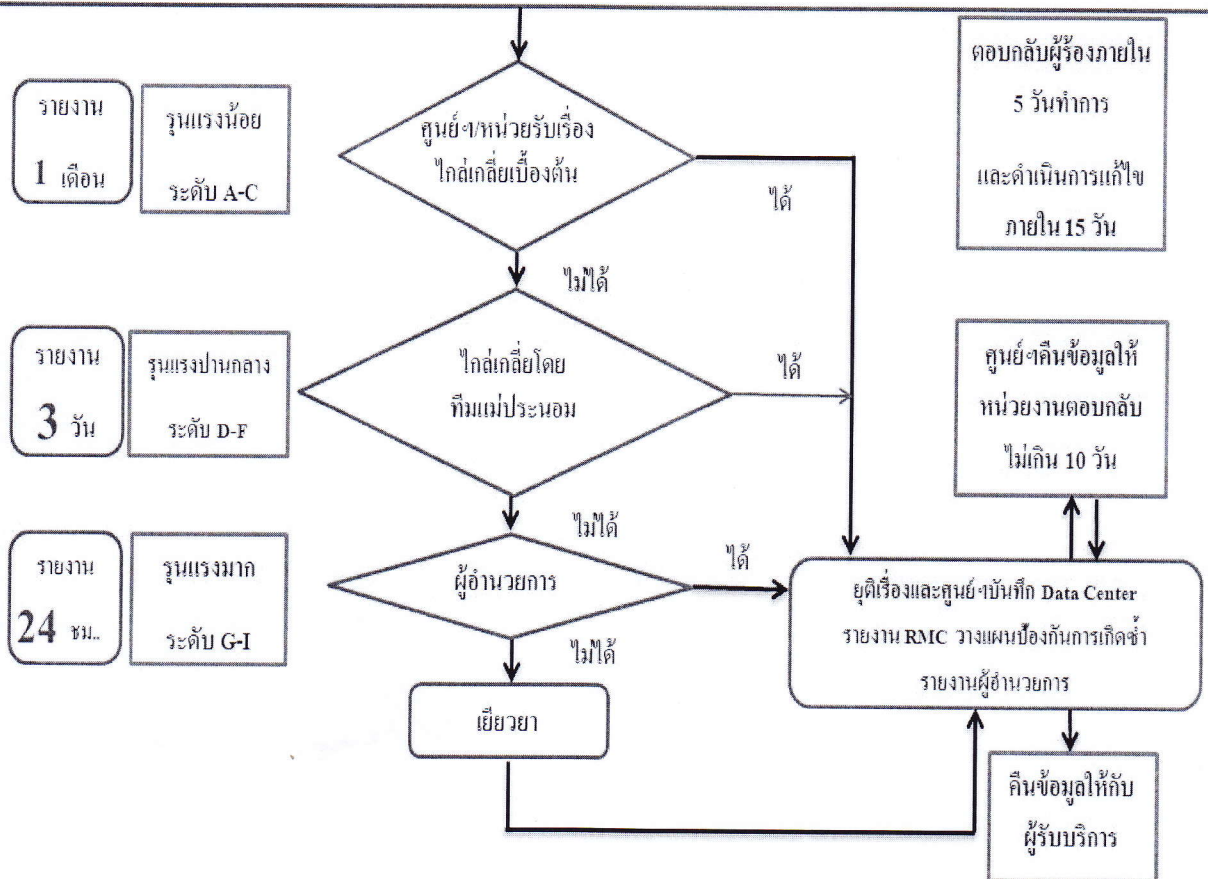
- 3) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในขั้นตอนของการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับเข้ามาในเบื้องต้นจะเป็นข้อมูลจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้นอาจเป็นผู้รับบริการหรือญาติที่ต้องการสิทธิประโยชน์จากหน่วยบริการประจำบัตรหรือหน่วยบริการที่กำลังให้การรักษายู่ จึงอาจไม่ใช่ข้อมูลที่สามารถบอกภาพรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งต้องทำมาน้อยแค่ไหนหรือใช้วิธีการใดนั้นขึ้นอยู่กับเนื้อหาของคำถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
- การตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์เป็นวิธีการที่มีความสะดวกในการหาข้อมูลมากที่สุดและใช้บ่อยที่สุด ช่วยแก้ปัญหาได้ดีในกรณีที่มีความเร่งด่วนการใช้โทรศัพท์เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการสื่อสาร 2 ทางสามารถซักถามประสานงานความน่าเชื่อถือจะต้องบันทึกวันที่ ผู้พูด เวลาและผู้ให้ข้อมูลทุกครั้ง
 - การขอข้อมูลทางเอกสารหนังสือราชการ ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องขอข้อมูล หรือต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ เช่น เรื่องของการใช้บริการ คุณภาพการรักษา การเรียกเก็บค่าบริการที่อาจไม่ถูกต้องหรือเป็นการแจ้งให้หน่วยงานผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาและช่วยดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อดีของการประสานงานทางหนังสือราชการ คือ สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ทั้งฝ่ายที่สอบถามและฝ่ายที่ชี้แจงหากมีการตรวจสอบเกิดขึ้น
 - การประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เช่น ฝ่ายตรวจสอบชุดเวชภัณฑ์พยาบาลในกรณีของการเบิกจ่าย ฝ่ายระเบียบการรักษายาบาล เป็นต้น
 - การลงพื้นที่หาข้อเท็จจริง เป็นอีกวิธีที่ใช้เมื่อมีความจำเป็นในกรณีที่ปัญหานั้นมีความซับซ้อนมาก ๆ เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานหลายหน่วยงาน
- 4) การวินิจฉัยข้อมูลและประสานงานแก้ไขปัญหา ขั้นตอนนี้จะทำไปพร้อม ๆ กับขั้นตอนการหาข้อมูลหรือทำภายหลังแล้วแต่กรณี โดยหลักการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาอาจแบ่งตามระดับความยากง่ายของปัญหาได้ คือ
- ปัญหาที่ง่าย ตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อนเจ้าหน้าที่รับเรื่องสามารถวินิจฉัยเองได้ทันทีโดยอ้างอิงกฎระเบียบและตอบกลับทันที
 - ปัญหาที่ยากมีความซับซ้อนมากขึ้นจำเป็นต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนตอบ เช่น เรื่องการไม่ยอมส่งตัวผู้ป่วยหรือการเรียกเก็บค่าบริการ เจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลทั้งจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาก่อนตอบ
 - ปัญหาที่ยากมาก ยังไม่มีในกฎระเบียบต้องนำเข้าหาหรือผู้บริหารหรือคณะกรรมการเพื่อหาทางแก้ปัญหาเช่น กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินรับการรักษาในสถานพยาบาลเอกชนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการและต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องค่าใช้จ่าย เป็นต้น
- 5) สรุปผลการพิจารณาและแจ้งกลับ ในการแก้ปัญหาทุกรายต้องมีการแจ้งกลับทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน สถานพยาบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการว่ารับเรื่องมาจากที่ใดต้องแจ้งกลับที่นั้นจึงจะถือว่าเรื่องยุติรวมทั้งการรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบตามลำดับชั้น กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจใช้วิธีเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นตามข้อมูลที่ได้รับ

- 6) สรุปปัญหาและประมวผล ทั้งในเอกสารร้องเรียนรายบุคคลและบันทึกลงในระบบข้อมูล ทั้งนี้เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ได้

ในการทำงานรับเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนดังกล่าวให้สำเร็จนั้น สิ่งสำคัญคือต้องมีการจดบันทึกลงในแบบบันทึกต่าง ๆ ที่ได้จัดทำไว้โดยต้องมีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ป่วย การบริการ สถานที่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก รายละเอียดการติดตามแต่ละครั้ง ผู้รับเรื่องและนัดหมายเพื่อติดตามในครั้งต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การทุจริตและประพฤติมิชอบ

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



ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ

