

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Complaint Management Procedure)

โรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- 1.3. เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อรองและป้องกันการฟ้องร้อง
- 1.4. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน
- 1.5. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ด้วยกระบวนการและวิธีการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้างทราบ

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลด่านช้างผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้

ประกอบด้วย ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ที่งานประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนโดยตรงกับหน่วยงานที่ใช้บริการ ส่งข้อร้องเรียนในตู้รับเรื่องร้องเรียน หนังสือถึงผู้อำนวยการ/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น face book ของโรงพยาบาล

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย

1. การรับข้อร้องเรียน
2. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
5. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน
6. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนไปสู่การปฏิบัติ

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลด่านช้าง ในการรับ ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น” หมายถึง การที่หัวหน้างานหรือกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ทำการเจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน” หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

“เจ้าหน้าที่ฯ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลด่านช้าง

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก” หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลด่านช้าง

“ระดับข้อร้องเรียน” เป็นการจำแนกข้อร้องเรียนตามระดับความง่าย-ยากในการแก้ไข เป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อ ให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล การสอบถามข้อมูล	ไม่เกิน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
2	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย ทีมของหน่วยงาน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียน ใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยทีมของหน่วยงาน ต้อง เสนอเรื่องต่อ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง หรือ อาศัยทีมใกล้เคียง ของโรงพยาบาล /ของจังหวัด เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	-การร้องเรียนให้ โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการ ผิดพลาด -การร้องเรียนเกี่ยวกับการ กระทำความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	ไม่เกิน 60 วันทำการ	คณะกรรมการ แก้ไขข้อ ร้องเรียนของ โรงพยาบาล /สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจของ โรงพยาบาล ด้านข้าง	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่ง ที่อยู่นอกเหนืออำนาจ หน้าที่ของโรงพยาบาล ด้านข้าง	การขอให้ปรับปรุง ศักยภาพ/ความสามารถ ในการให้บริการ	ไม่เกิน 3 วัน ทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน/ คณะกรรมการ แก้ไขข้อ ร้องเรียนของ โรงพยาบาล

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.1 ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงาน กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล / จุดรับข้อ
ร้องเรียนของหน่วยงาน และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 หน่วยงานพิจารณาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
ของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลและหน่วยงาน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์ หมายเลข 035 595032	ทุกครั้งที่มิโทรศัพท์เข้า	ภายใน 1 วัน	ฝ่ายบริหาร/งานประชาสัมพันธ์/งานรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ฯ ของโรงพยาบาล / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของโรงพยาบาลลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ฝ่ายบริหารของโรงพยาบาล
เว็บไซต์/E-MAIL Social media	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	FACEBOOK โรงพยาบาลด่านช้าง
ผู้รับข้อร้องเรียน / ความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	ผู้รับเรื่องร้องเรียน ภายในโรงพยาบาล

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ในการแก้ไข คือ

❖ ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล

❖ ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก หมายถึง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องหน่วยงานเดียว

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ หมายถึง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ต้องเสนอเรื่องต่อ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี/สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลด่านข้าง หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ หรือ ศักยภาพของโรงพยาบาล

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างชัดเจนดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนส่งเป็นหนังสือเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการจัดทำบันทึกเป็นหนังสือเพื่อตอบกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลด่านข้าง ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลด่านข้าง และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 3วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการแจ้งกลับผู้ร้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานนั้น โดยให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ และเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีไม่เต็มใจให้บริการ มีการพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

6.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เมื่อได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ ตัวอย่าง เช่นจากกรณีข้อร้องเรียนใน 6.1 เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลยพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

(7) การดำเนินการแก้ไขและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ ภายใน 10 วันทำการ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน

7.2 หากเป็นเรื่องที่คณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงานร่วมกับคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน/โรงพยาบาล ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้นภายใน 60 วันทำการ เช่น การร้องเรียนเรียกค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาลที่ไม่อยู่ในขอบเขตความคุ้มครองตามมาตรา 41

(8) การติดตามประเมินผลและรายงาน

8.1 เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ แจ้งข้อร้องเรียน(ทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไข ปัญหาจากหน่วยงาน เมื่อครบ 1 สัปดาห์

8.2 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 หรือ 3 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 2 ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 ให้ให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการแก้ไขและเสนอคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพิจารณา เพื่อแจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน

8.3 หน่วยงานรวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง (รายเดือน)

9.1 หน่วยงาน/กลุ่มงาน ต่างๆในโรงพยาบาล ส่งรายงานรายงานสรุปข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลด่านช้าง ทุกวันที่ 5 ของเดือน หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งว่าไม่มี

9.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง รวบรวมรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล พิจารณาทุกเดือน

หมายเหตุ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลด่านช้าง ปี 2565

