

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม จังหวัดเลย

พ.ศ. ๒๕๖๗

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม อำเภอปากชม จังหวัดเลย

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- ๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยงาน และภายในที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ, ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชมผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอปากชม ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรง

๓.๗.๑ ระดับ นิยาม ตัวอย่างเหตุการณ์ เวลาในการตอบสนอง ผู้รับผิดชอบ

๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / ในการให้บริการ การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในสถานที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม ๑ วัน

๒ ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ๑ วัน/หน่วยงาน

๓ ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกลเกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล - การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ Facebook , E mail ,Website, กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ไม่เกิน ๕ วันทำการ - ทีมไกลเกลี่ย- คณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม

๔ การฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด หรือมีการฟ้องร้อง เกิดขึ้น - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑) ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ - ทีมไกลเกลี่ย - หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป สสจ.เลย

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้อง, บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ทุ้รับเรื่องราวร้องเรียน

- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขอำเภอ
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนา

คุณภาพ

๔.๔ ทุกฝ่ายฯ งานฯ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
 - ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
 - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
 - กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่ทีมใกล้เคียงให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และใกล้เคียงเพื่อลดการฟ้องร้อง
๒. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน
๓. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหาร จัดการ ความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง
๔. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านสาธารณสุขอำเภอ
๕. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
๖. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
๗. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

๘. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือ ให้คณะกรรมการดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้

๑๐. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๐.๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๐.๒. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.

๑๐.๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก

๑๐.๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน

๑๐.๕. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน

๑๐.๖. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้รับบริการ

๑๐.๗. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘ (๔)

๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม ผู้ป่วยและญาติ ภาควิชาเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. ผู้รับผิดชอบ

๑. สาธารณสุขอำเภอปากชม

๒. ทีมไกล่เกลี่ย

๓. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๕. บุคลากรทุกคน

๘. เกณฑ์ชี้วัด

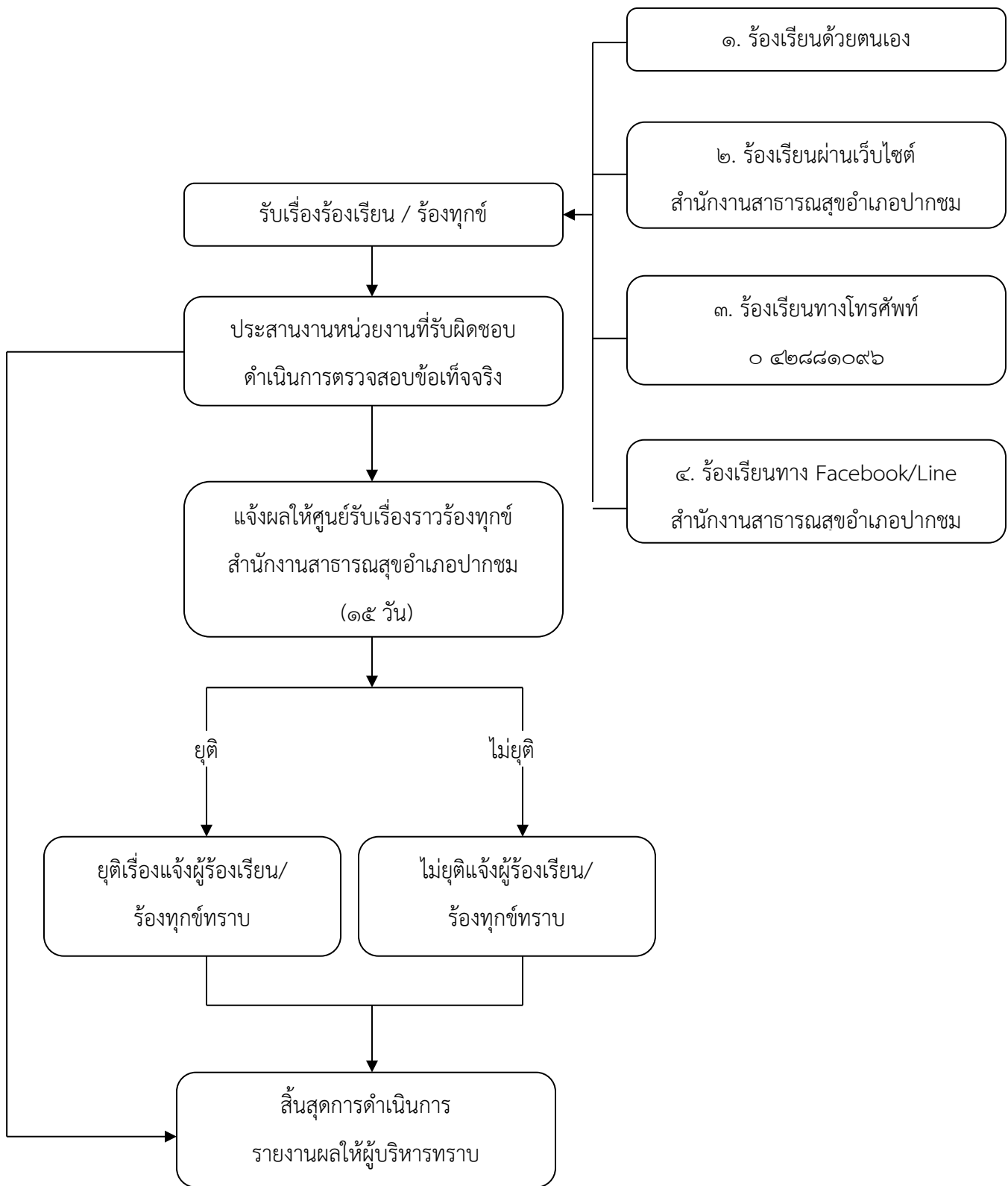
๑. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ๑๐ %

๒. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ๑๐๐ %

๙. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๘๘๑๐๘๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ การดำเนินการ ความถี่

๑. เปิดตู้รับความคิดเห็น - เลขานุการ คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง - หัวหน้าหน่วยงาน ส่งข้อมูลให้ทีมบริหารความเสี่ยงลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียนของผู้รับบริการถ่ายเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและถ่ายเอกสารให้ ประชาสัมพันธ์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ถ้าสามารถติดต่อได้และส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดตู้รับ ความคิดเห็นทุกตู้ ทุกวันราชการ

๒. ค้นหาผู้ประสบปัญหาในการรับบริการ พยาบาล ประชาสัมพันธ์ OPD ทุกหน่วยงาน เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการของผู้รับบริการที่มีท่าทีหรือสีหน้าไม่สบายใจเข้าไป พุดคุยเพื่อรับทราบปัญหา ค้นหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันทีหรือเขียนในแบบบันทึกเรื่อง ร้องเรียนของผู้รับบริการส่งให้เลขานุการความเสี่ยงลงทะเบียน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไข ป้องกันต่อไป ทุกวัน

๓. รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์ และจากสังคมออนไลน์ต่างๆ ทุกหน่วยงาน บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทาง โทรศัพท์ หรือจากสังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนใน แบบบันทึกเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการส่งให้ เลขานุการความเสี่ยงลงทะเบียน ทุกวัน

๔. การรับฟังเสียงสะท้อน จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชุมชน - งานเวชปฏิบัติ ครอบครัว และชุมชน - เยี่ยมบ้าน - ตัวแทน ผู้อำนวยการประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุกโดยการสอบถาม ความพึงพอใจและสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุง แก้ไข โดยทำผสมผสานกับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่น การเยี่ยมบ้าน โดยเขียนในแบบบันทึกเรื่อง ร้องเรียนของผู้รับบริการส่งให้เลขานุการความเสี่ยง ลงทะเบียน - ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยม บ้าน - ทุกครั้งที่มีการประชุม

๕. สำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการทุกหน่วยงาน การรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๑. ประชุมชี้แจงขั้นตอนการเก็บข้อมูลให้ผู้เก็บข้อมูลรับทราบเพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

๑.๑ ผู้เก็บข้อมูลแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึง วัตถุประสงค์และวิธีการทำแบบสอบถาม

๑.๒ กรณีผู้รับบริการสามารถตอบแบบสอบถามได้ ให้ผู้รับบริการตอบเอง

๑.๓ กรณีผู้รับบริการไม่สามารถตอบแบบสอบถาม ได้เองให้ผู้เก็บข้อมูลอ่านให้ฟังและให้

ผู้รับบริการ ตอบโดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกให้ ทุก ๖ เดือน และส่งผล สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ เลขานุการความเสี่ยง เพื่อนำส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการกำหนด มาตรการแก้ไข/ป้องกันต่อไป

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากชม

เลขที่ข้อร้องเรียน..... วันที่รับแจ้ง เวลา

ข้อมูลการรับเรื่อง ชื่อผู้แจ้ง.....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ ชื่อผู้รับบริการ..... ที่อยู่.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน..... อายุ..... ปี เพศ.....

สิทธิ..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ..... จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประเด็นเรื่อง

ร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน..... จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

ระดับความรุนแรง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

วันที่ยุติ จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วันทำการ

..... ผู้รายงาน/บันทึก

อ้างอิงจาก ตัวอย่างแบบบันทึกข้อร้องเรียน : มาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ