

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบ่อทอง

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลบ่อทอง

ด้วยโรงพยาบาลบ่อทองมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล ซึ่งมีบุคลากรและผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทาง การแพทย์ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทาง โทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคมกรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลบ้านบึง มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยและมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลบ่อทอง มีการปฏิบัติตามไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลบ่อทอง

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อทองตั้งแต่ขั้นตอนการ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การ บันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อทอง การ ประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทองทราบ(รายเดือน)

คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบ่อทองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทอง” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของ
โรงพยาบาลบ่อทองในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอ
ข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่ฯ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“หน่วยงาน” หมายถึง ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลบ่อทอง

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือ
คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลบ่อทอง

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องการร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล มีดังนี้

๑. ศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทอง ผู้รับบริการสามารถติดต่อด้วยตนเอง มี ๒ ช่องทาง

๑.๑ ณ งานธุรการ หน่วยงานบริการทั่วไป

๑.๒ ผู้รับความคิดเห็นไปข้อเสนอแนะ ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาล (ผู้ป่วยนอก, ห้องคลอด,
ตึกผู้ป่วยชาย, ตึกผู้ป่วยเด็กหลังคลอด, ตึกผู้ป่วยหญิง, คลินิกพิเศษ) และมีการรวบรวมทุกวันจันทร์, วัน
พฤหัสบดี

๒. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๒.๑ web site : <http://bth.cbo.moph.go.th>

๒.๒ Facebook : <http://www.facebook.com/hosbth>

๓. จดหมายร้องเรียนผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลบ่อทอง ๒ หมู่ ๑ ตำบล บ่อทอง อำเภอบ่อ
ทอง จ. ชลบุรี ๒๐๒๗๐

๔. ทางโทรศัพท์ / โทรสาร







๔.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๒๑๑๒๘๘

๔.๒ ทางโทรสาร หมายเลข ๐๓๘๒๑๑๒๘๘


“ระดับข้อร้องเรียน” หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้


ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือนร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	-การตอบสนองเกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมคุณภาพ -การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือนร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียน ใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือนร้อน ไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา ต่อไปเรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาลบ่อทอง	-การเรียกร้องให้โรงพยาบาลบ่อทอง ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล บ่อทอง -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดชลบุรี/ สำนัก ปลัดกระทรวง สาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล บ่อทอง	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจ หน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อ ทอง	-การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของ โรงพยาบาลบ่อทอง	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน ร.พ.บ่อทอง	สสจ.ชลบุรี/สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน					๑ วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม		
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทอง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น/สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก / แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดี	ภายใน ๑ วัน	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ แสดงความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลบ่อทอง
ศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทอง	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลบ่อทอง
เว็บไซต์ / Facebook /	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ผู้เสนอแนะ / ผู้ร้องเรียน เข้ามาติดต่อด้วยตัวเอง หรือบุคลากรในโรงพยาบาลทราบเรื่องนำมาบอกที่จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
แบบสำรวจความพึงพอใจ	ปีละ ๑ ครั้ง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่ได้รับการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/ จดหมาย)	โรงพยาบาลบ่อทอง เลขที่ ๒ หมู่ ๑ ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี ๒๐๒๗๐

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

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

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือนร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอของโรงพยาบาลบ่อทอง
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี/สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลบ่อทอง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อทอง

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลบ้านบึงมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลบ่อทองให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลบ่อทอง และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลา ในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ /จดหมาย /โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลา ในการตอบกลับข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจใช้โทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

การประสานรับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลา ในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านบึง ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้มารับบริการลง Facebook มานอนรอคลอดที่โรงพยาบาล ให้กลับบ้านไปประมาณ ๑๙.๐๐ น. ต่อมาประมาณเวลา ๒๔.๐๐ น. คลอดบนรถหน้าโรงพยาบาล

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังได้รับโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทอง หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านบึง หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลบ้านบึงให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทองทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๖) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

รวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นการจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๘) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อทอง (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียด ตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติกรกลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบ่อทองเพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อได้รับบันทึกข้อความให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณา ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนหากหน่วยงานที่ไม่มีข้อร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มีข้อร้องเรียน แล้วส่งกลับไปยังงานนิติกรกลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย ประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมีได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ให้ผู้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ทำให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงเสียชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๔๔ ให้สำนักงานจัดให้มีการขึ้นทะเบียนหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการแล้ว ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อดำเนินการลงทะเบียนเลือกเป็นหน่วยบริการประจำของตน ตามมาตรา ๖ การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการและเครือข่ายช่วยหน่วยบริการ รวมทั้งวิธีการประชาสัมพันธ์ ตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

แนวทางการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา ๔๑)

การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาล เป็นมาตรการที่ดำเนินการตามบทบัญญัติของมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ให้คณะกรรมการ กั้นเงินจำนวนไม่เกินร้อยละ หนึ่ง ของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการ ไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้กับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการ ได้รับ ความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการโดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำ ผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับความเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ คณะกรรมการกำหนด ”

เงินช่วยเหลือเบื้องต้น หมายถึง เงินที่จ่ายให้ผู้รับบริการหรือทายาทหรือผู้อุปการะ เพื่อบรรเทาความ เดือดร้อนในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการ โดยมีต้องรอการพิสูจน์ ถูกผิด

❖ การยื่นคำร้อง

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้รับบริการ หรือทายาท ซึ่งทายาท ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส ผู้สืบสันดาน (บุตร) พี่น้องร่วมบิดามารดา พี่น้องร่วมบิดา พี่น้องร่วมมารดา ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา โดยให้ทายาทคน ใด คนหนึ่งยื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องยื่นตามลำดับชั้น

❖ ระยะเวลายื่นคำร้อง

๑ ปี นับจากทราบความเสียหาย

❖ วิธียื่นคำร้อง

การยื่นคำร้องทำได้ ๒ วิธี คือ

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่หน่วยรับคำร้อง
๒. ส่งคำร้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยคณะกรรมการจะถือวันที่ประทับตราเป็นวันที่ยื่นคำร้อง

❖ สถานที่ยื่นคำร้อง

ต่างจังหวัด ยื่นที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาจังหวัด (สสจ.) ที่เกิดเหตุ
กทม. ยื่นที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขต๑๓ กรุงเทพมหานครหรือ
๑๒๐ ม.๓ อาคารบี โชนทิสโก้ ชั้น ๕ (ฝั่งลานจอดรถ) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

❖ สารสำคัญของคำร้อง

การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้ แต่ข้อความในหนังสือควรมี

- ชื่อ - สกุล ของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย
- ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข
- ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการสาธารณสุข
- วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้น หรือวันที่ทราบความเสียหาย
- สถานที่ที่ติดต่อผู้รับบริการหรือผู้ยื่นคำร้องได้โดยรวดเร็ว
- สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นต้น

❖ เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่มีการมอบอำนาจ)
- เอกสารหรือหลักฐาน แสดงรายละเอียดข้อมูลอื่น ที่อาจใช้เป็นประโยชน์ประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

❖ เกณฑ์การพิจารณา

ผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับ เงินช่วยเหลือเบื้องต้นซึ่งมีอยู่ในทุกจังหวัด คณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการควรได้รับเงินช่วยเหลือ ตามข้อบังคับหรือไม่เพียงใด หากควรได้รับเงินช่วยเหลือก็จะพิจารณาโดยคำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายและเศรษฐกิจของผู้เสียหายด้วย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับ คือ

๑.๑ พิจารณาถึงประเภทของความเสียหาย

๑.๒ พิจารณาถึงความรุนแรงและเศรษฐกิจของผู้เสียหาย เกณฑ์การพิจารณาเงินช่วยเหลือ

๒. ความเสียหายที่เกิดก่อน ๑ ต.ค.๕๕ จะได้รับเกณฑ์ช่วยเหลือดังนี้

๒.๑ เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท

๒.๒ พิการหรือสูญเสียอวัยวะ จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน ๑๒๐,๐๐๐ บาท

๒.๓ บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท

๓. ความเสียหายที่เกิดหลัง ๑ ต.ค.๕๕ จะได้รับเกณฑ์ช่วยเหลือดังนี้

๓.๑ เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร จ่ายเงินช่วยเหลือตั้งแต่ ๒๔๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๔๐๐,๐๐๐ บาท

๓.๒ พิการหรือสูญเสียอวัยวะ จ่ายเงินช่วยเหลือตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๒๔๐,๐๐๐ บาท

๓.๓ บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือได้ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๔. กรณีฝากครรภ์อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและได้รับการดูแลตามมาตรฐานการฝากครรภ์ จนอายุครรภ์

ตั้งแต่ ๓๗ สัปดาห์ขึ้นไป และทารกเสียชีวิตในครรภ์ระหว่างการดูแลในหน่วยบริการ ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้เท่ากรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร และหากมารดาได้รับความเสียหาย ด้วยก็ให้ได้รับเงินช่วยเหลือได้อีกตามประเภทความเสียหายนั้น

❖ การแจ้งผลการพิจารณา

เลขานุการของคณะกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย หรือ ทายาททราบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

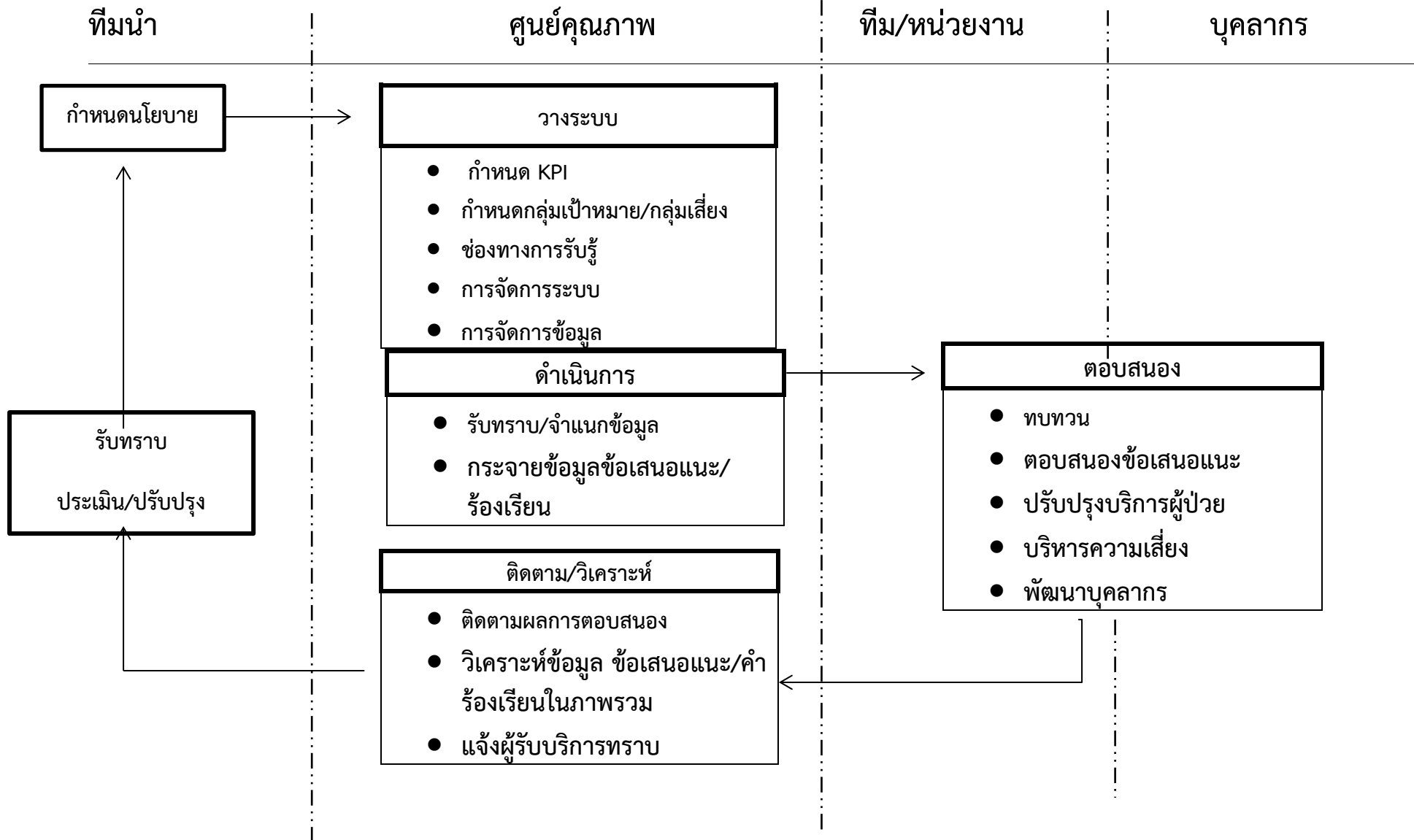
❖ การอุทธรณ์

หากผู้รับบริการหรือทายาทที่ยื่นคำร้อง ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการ สามารถยื่นอุทธรณ์ ได้ภายใน ๓๐ วัน หลังได้รับแจ้ง โดยวิธีการและสถานที่ยื่นคำร้อง เหมือนกับการยื่นคำร้องครั้งแรก โดยสำนักงานสาขานำคำร้องอุทธรณ์และผลการวินิจฉัยครั้งแรกส่งมาที่ สปสช. เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นผู้พิจารณา

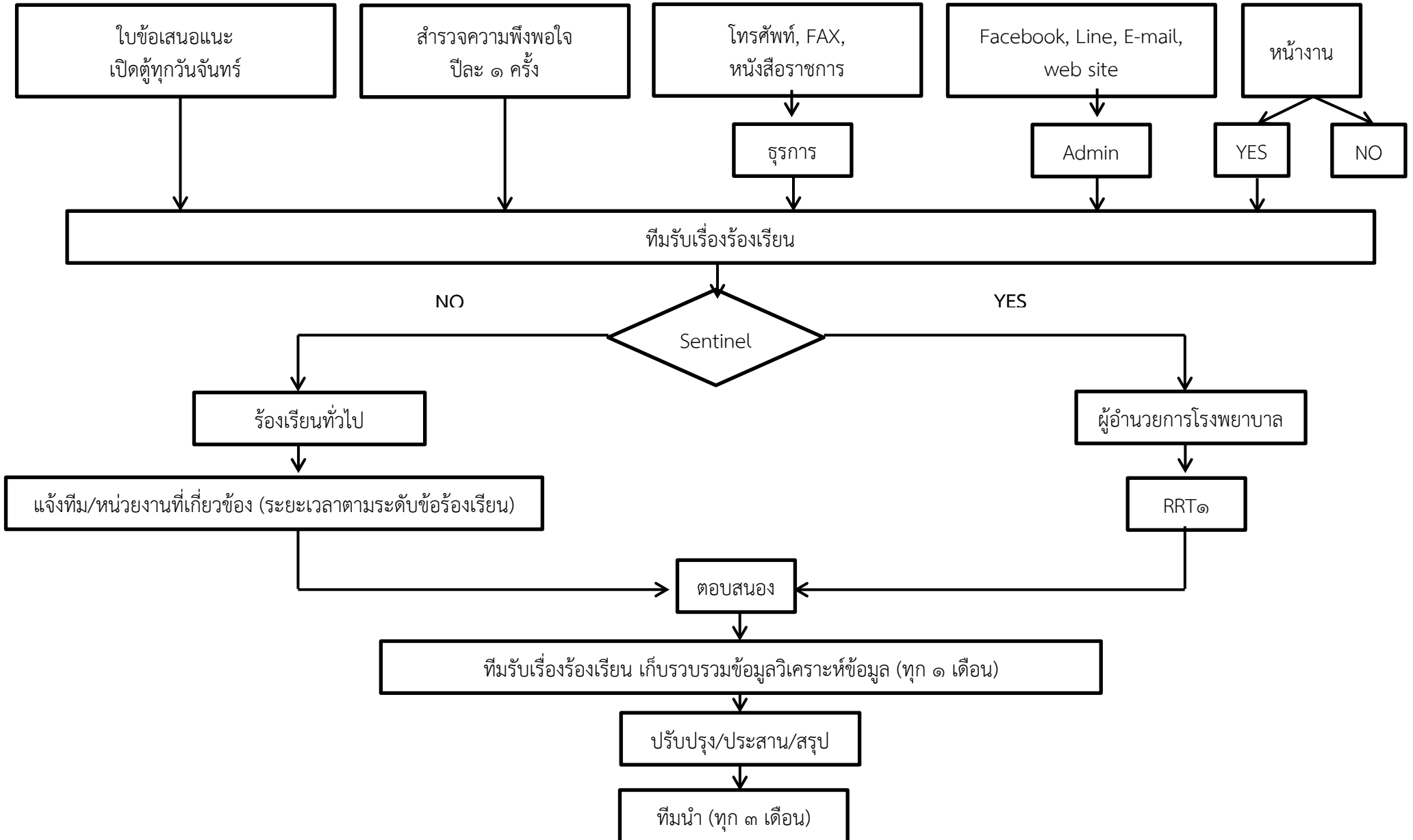
❖ สารสำคัญของ การอุทธรณ์

- ชื่อผู้อุทธรณ์
- วันที่ทราบผลการวินิจฉัย
- เหตุผลที่ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัย
- สถานที่ที่สามารถติดต่อผู้ยื่นอุทธรณ์ได้โดยเร็ว

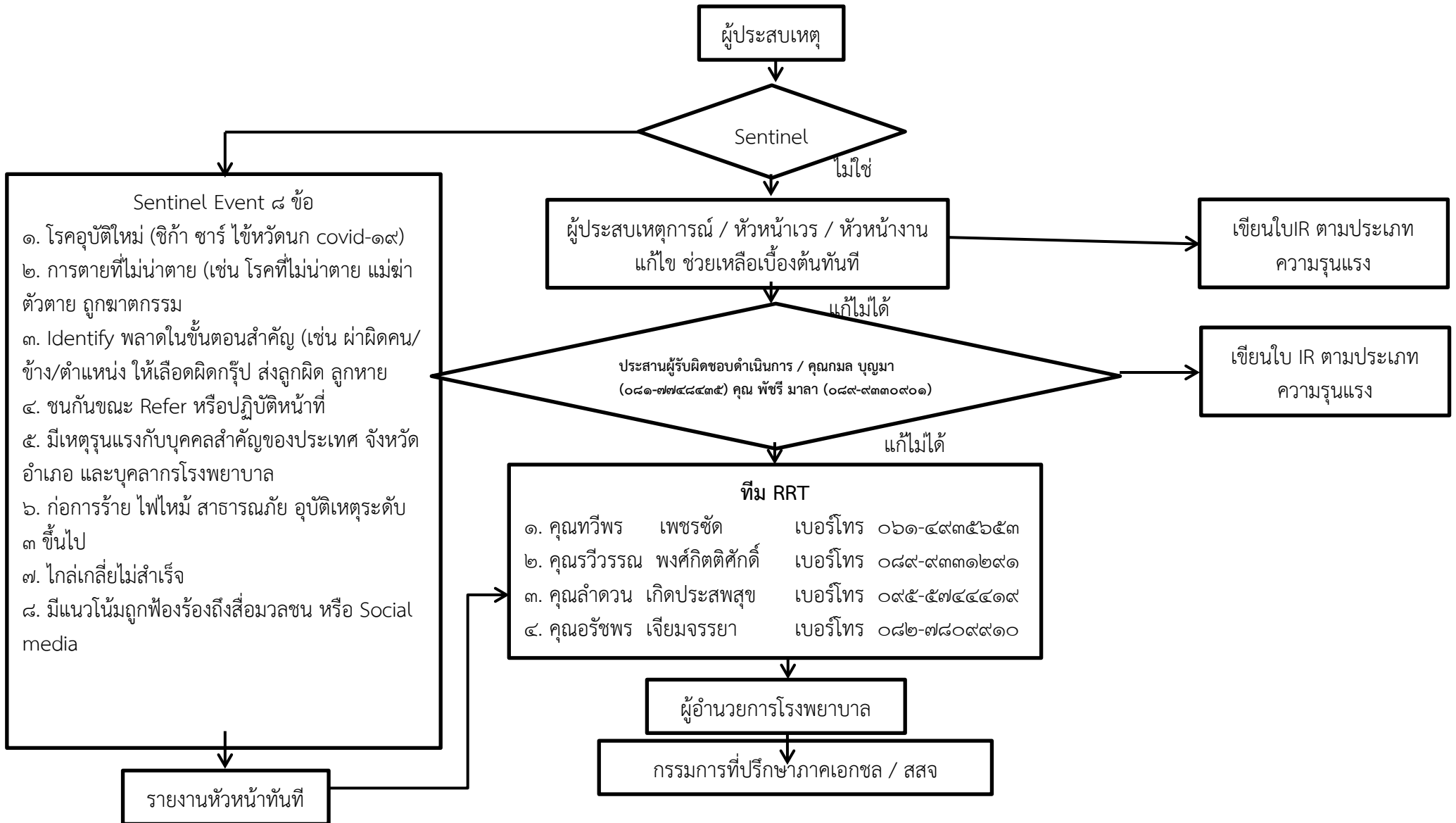
Complaint Management System



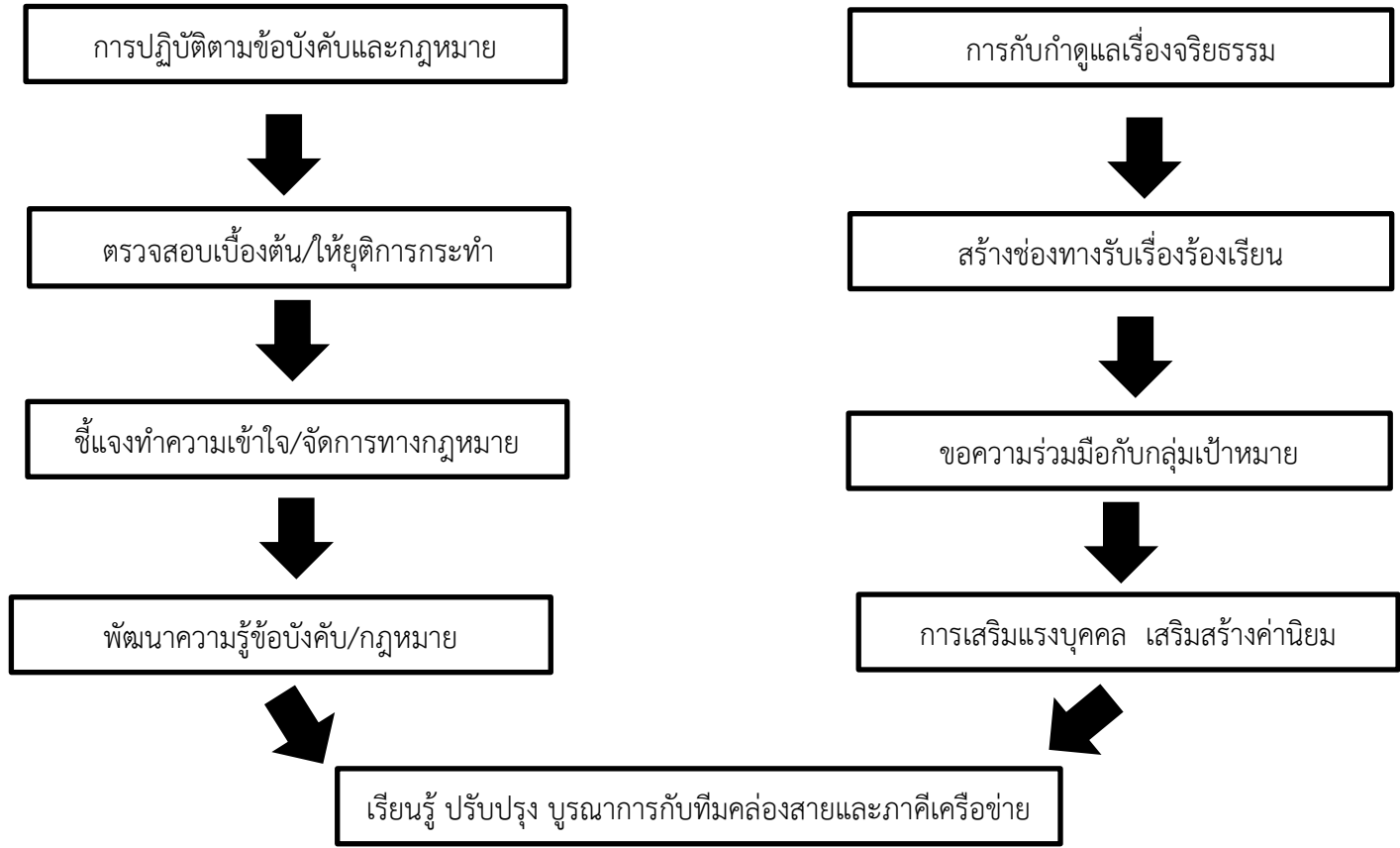
ขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบ่อทอง



ผังการจัดการความเสี่ยงอุบัติการณ์ ข้อร้องเรียน / Incidence



ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม



บรรณานุกรม

- โรงพยาบาลอุดรธานี."คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา [http:// https://udh.go.th/new2016/wp-content/uploads/2020/02/๗-๑๐-๓-๖๓.pdf](http://https://udh.go.th/new2016/wp-content/uploads/2020/02/๗-๑๐-๓-๖๓.pdf) (๑ ต.ค. ๒๕๖๓).
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี."คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์."[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.Bangnaisri.go.th (๑ ต.ค.๒๕๖๓).

