

**คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนคุณภาพการบริการ  
โรงพยาบาลหนองม่วง**

**๑. วัตถุประสงค์**

- ๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจา โกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

**๒. ขอบเขต**

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ บริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและจากสื่อออนไลน์ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนองแก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการด้านการข่าวและ ภาพลักษณ์องค์กร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

**๓. คำจำกัดความ**

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและ ภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ,ภาคเอกชน,ผู้มีส่วน ได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ตู้ รับเรื่อง ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียน ผ่านทาง Web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ชมเชย/การ สอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๓.๖ การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ของหน่วยงาน เจรจาไกล่ เกลี่ยเฉพาะ หน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรงและการตอบสนองข้อร้องเรียน ใช้เกณฑ์เดียวกับการแบ่งระดับความรุนแรง ของความเสี่ยงทั่วไป ของรพ. ประกอบด้วย ระดับความรุนแรงของคำร้องเรียน / การชดเชย และ ผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร

#### คำร้องเรียน/การชดเชย

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ3	ระดับ4	ระดับ5
มีการร้องเรียนด้วยวาจาซึ่งเจรจายุติได้	มีคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลทางคลินิก โดยตรง	มีคำร้องเรียนเกี่ยวกับขาดการดูแลที่เหมาะสมที่รับฟังได้ การเรียกร้องค่าชดเชย ในวงเงินที่คุ้มครอง	มีคำร้องเรียนเกี่ยวกับขาดการดูแลที่เหมาะสม หลายเรื่อง การเรียกร้องค่าชดเชย เกินวงเงินที่คุ้มครอง	มีคำร้องเรียนที่เป็นเรื่องซับซ้อนมีการเรียกร้องค่าชดเชยหลายครั้ง หรือจำนวนมาก

#### ผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ3	ระดับ4	ระดับ5
คำเล่าลือ ไม่มีข่าวในสื่อมวลชน ไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่น บ้างในช่วงสั้นๆ ผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่เล็กน้อย	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่น ต่อเนื่องมีผลต่อขวัญกำลังใจและการรับรู้ของสาธารณะพอสมควร	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชน ระดับชาติน้อยกว่า 3 วันความเชื่อมั่นของสาธารณะ สั่นคลอน	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชน ระดับชาติหรือนานาชาติ มากกว่า3วันเป็นที่สนใจของฝ่ายการเมือง ( court enforcement )

#### 4. นโยบายปฏิบัติ

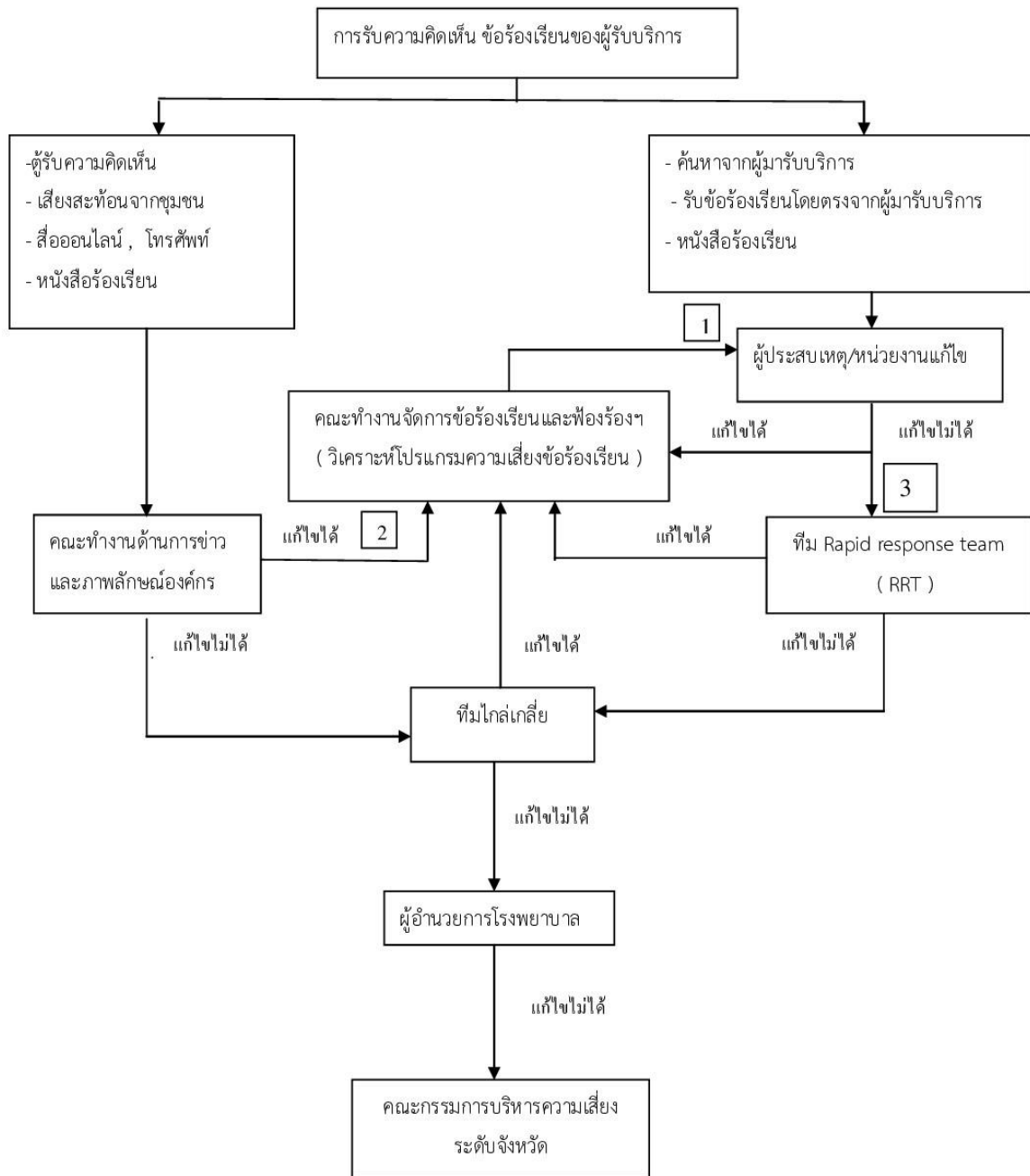
4.1 จัดตั้งคณะกรรมการด้านการข่าวและภาพลักษณ์องค์กรมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้องบริหาร จัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

4.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท / ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

4.3 กำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ด้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

## Flow การจัดการร้องเรียน ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลหนองม่วง



- 1 คณะทำงานความเสี่ยงทั่วไป ต้อง Feed back ข้อมูลหลังจากวิเคราะห์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อแก้ไข
- 2 คณะทำงานด้านข่าวและภาพลักษณ์ ต้อง Feed back ข้อมูลหลังแก้ไขเบื้องต้น ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อแก้ไข
- 3 ตารางเวร RRT เปิดดูได้ที่ LAN 192.168.90.71



บันทึกข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลหนองม่วง

ชื่อ - นามสกุล (ผู้ร้องเรียน) ..... อายุ ..... ปี

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) .....

เบอร์โทรศัพท์.....

ร้องเรียน (บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง).....

วันที่เกิดเหตุ..... เวลาเกิดเหตุ.....

ช่องทางการร้องเรียน .....

รายละเอียดการร้องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน