

**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 บ้างในช่วงสั้นๆมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่เล็กน้อย	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่น ต่อเนื่องมีผลต่อขวัญกำลังใจและการรับรู้ของสาธารณะพอสมควร	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชน ระดับชาติน้อยกว่า 3 วันความเชื่อมั่นของสาธารณะ สั่นคลอน	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชน ระดับชาติหรือนานาชาติ มากกว่า3วันเป็นที่สนใจของฝ่ายการเมือง (court enforcement)

4. นโยบายปฏิบัติ

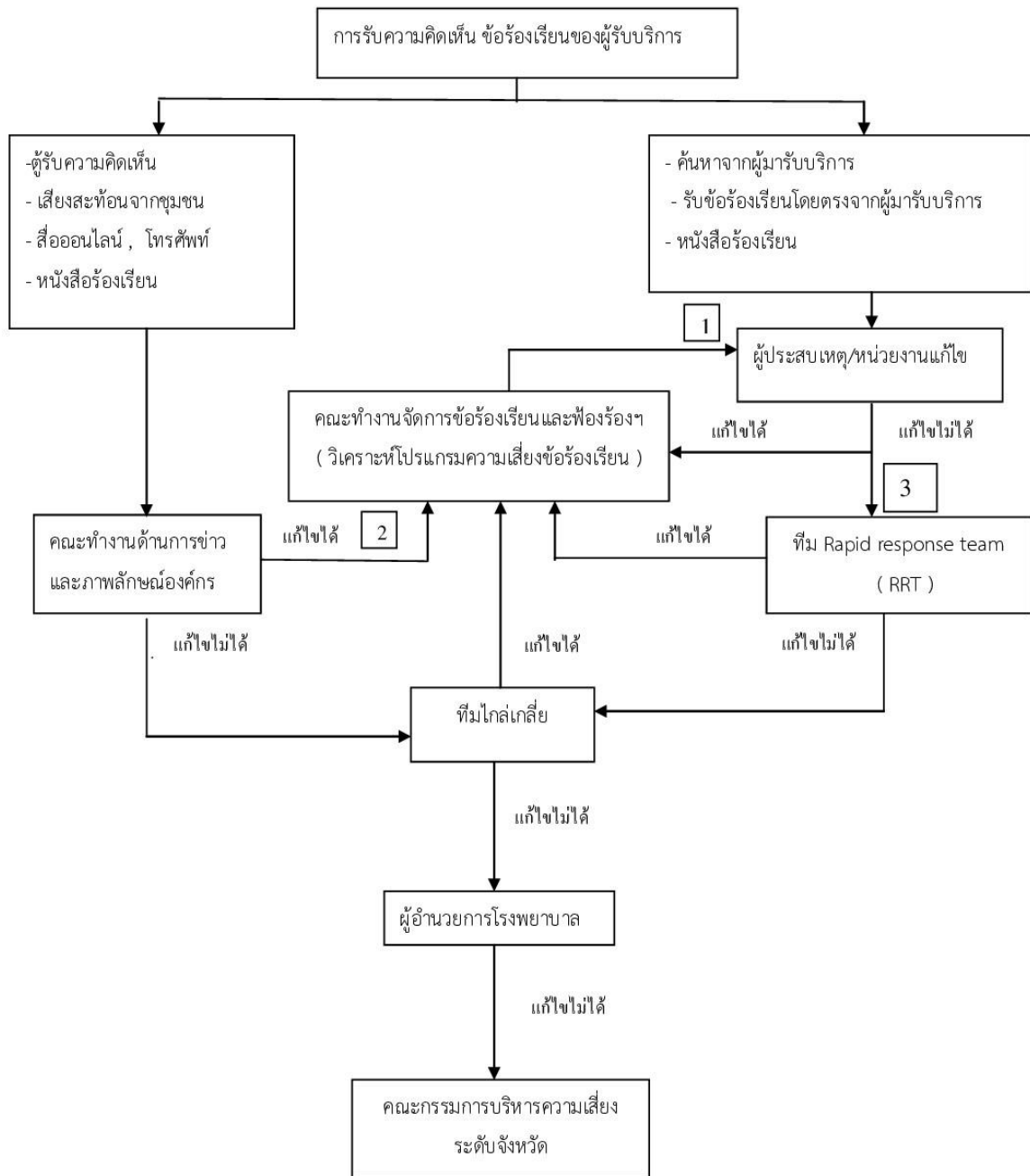
4.1 จัดตั้งคณะกรรมการด้านการข่าวและภาพลักษณ์องค์กรมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้องบริหาร จัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

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