

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

### โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชฯอ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา

\*\*\*\*\*

#### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ฟ้องร้อง จากการดูแลรักษาผู้ป่วยหรือการปฏิบัติงาน ของวิชาชีพต่างๆมีการปฏิบัติงานไปในทางเดียวกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
3. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

#### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของรพ. ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานหน่วยงาน การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานผู้บริหารทราบ

#### 3. คำจำกัดความ

- 3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วยญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยงานและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- 3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆของโรงพยาบาล
- 3.3 การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- 3.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังรพ.ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- 3.5 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ / ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย
  - ผู้รับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นทุกจุดบริการของโรงพยาบาล
  - หนังสือถึงผู้อำนวยการรพ.
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง
  - ร้องเรียนผ่านทาง Web site , โทรศัพท์ เป็นต้น
- 3.6 หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานของรพ.