คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ (ปัญญานันทภิกขุ)

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) ได้จัดทำเอกสารฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ)

โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ)

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
คำนิยาม	๒
เรื่องร้องเรียน	๒
เรื่องร้องทุกข์	๒
เรื่องมาตรา ๔๑	๓
การเจรจาไกล่เกลี่ย	๓
มาตรฐานการดำเนินงาน	๓
แผนผังการจัดการกระบวนการเรื่องร้องเรียน	๔
Flow Chart การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๕
การบริหารเชื่อมโยงระบบความเสี่ยง	๖

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ)

โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) มีภารกิจหลักในการให้การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพ จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางการแพทย์ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทาง โทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ)

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับ ข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข /ปรับปรุงเพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันทภิกขุ) ทราบ

๓. คำจำกัดความ

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลศรีนครินทร์ (ปัญญานันทภิกขุ) ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

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

๔. คำนิยาม

“เรื่องสอบถาม” เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง

“การลงทะเบียน” เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ สถานที่ และหลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน หรือการเปลี่ยนหน่วยบริการ เป็นต้น

“สิทธิประโยชน์และวิธีการใช้สิทธิ” เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การรับบริการสาธารณสุขที่ได้รับความคุ้มครอง และไม่ได้รับความคุ้มครอง และรวมทั้งวิธีการไปใช้บริการในกรณีต่างๆ

“ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ” เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆ ผ่านหน้าเว็บไซด์ เช่น ตรวจสอบสิทธิ, ตรวจสอบผลการลงทะเบียน

๕. เรื่องร้องเรียน

เป็นเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

“มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข และการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ การตรวจวินิจฉัย แผนการรักษา เป็นต้น

“ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร” หมายถึง เรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการในหน่วยบริการ เช่น รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น

“ถูกเรียกเก็บเงิน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการในหน่วยบริการ ได้แก่ ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์และยา เป็นต้น

“ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ

๖. เรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

“การลงทะเบียน” หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับการลงทะเบียน ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ เป็นต้น

“สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)” เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิการรักษาปัจจุบันไม่ตรงตามจริง ได้แก่ สิทธิซ้ำซ้อนข้าราชการ สิทธิซ้ำซ้อนประกันสังคม สิทธิคนไทยในต่างประเทศ เป็นต้น

“เรื่องอื่นๆ”

-ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆที่อยู่ในสิทธิประโยชน์และนอกเหนือจากสิทธิประโยชน์

-ข้อเสนอแนะ เป็นเรื่องเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อให้ได้รับการแก้ไข ปรับปรุง

๗. เรื่องมาตรา ๔๑

เป็นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ

๘. การเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทน

คู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

มาตรฐานการดำเนินงาน “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ”

(๑) ด้านกายภาพ

-มีสถานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

-มีการจัดทำป้ายศูนย์ฯที่ชัดเจน

-มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง

-มีวัสดุอุปกรณ์ในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ Internet ในการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของ สปสช.

-มีแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

-มีมุม หรือชั้นวางเพื่อวางเอกสารหรือติดโปสเตอร์เผยแพร่

-มีแผนภูมิการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (Work flow) ที่สอดคล้องกับระบบพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

(๒) มาตรฐานด้านบุคลากร

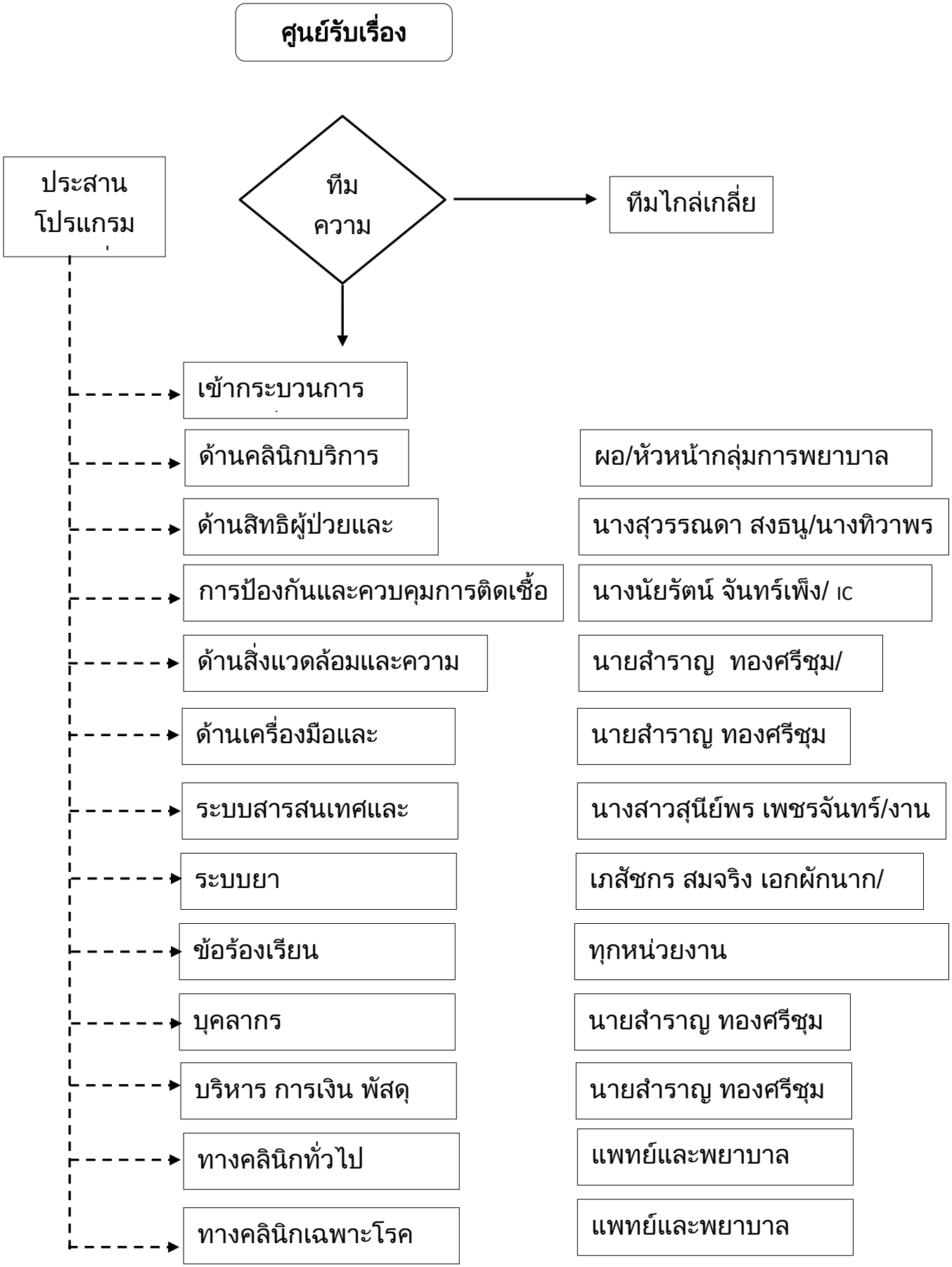
-มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

-เจ้าหน้าที่รับผิดชอบผ่านการอบรม

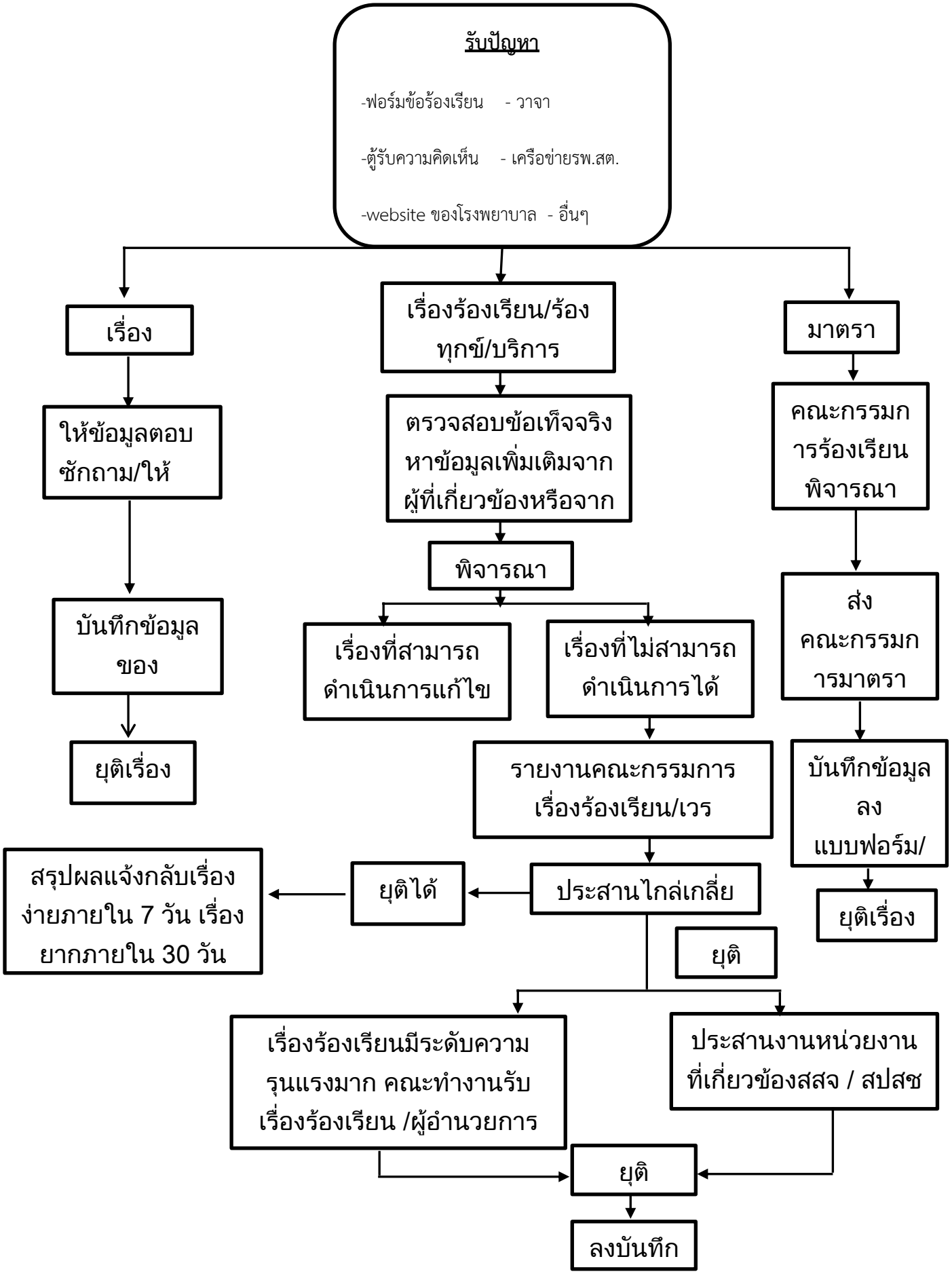
- ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและให้บริการที่ดี
- อบรมหลักสูตร แนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ย

(๓) มาตรฐานการดำเนินงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



Flow Chart การดำเนินการงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครินทร์ฯ



(๔) มาตรฐานด้านระบบข้อมูล

- บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกRM
- สรุปข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ จัดทำบันทึกรายงานนำเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ

(๕) มาตรฐานด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก