



เอกสารกลาง

รหัสเอกสาร : WI-HTH-10

วิธีปฏิบัติ ( WI )

ฉบับที่แก้ไข : 09

วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

**ผู้จัดทำ**

.....

( นางสาวชนภรณ์ สิมศิริวัฒน์ )

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการปฐมภูมิ

30 สิงหาคม 2559

**ผู้ทบทวน**

.....

( นายเกียรติศักดิ์ โลหิตสง )

ตำแหน่ง หัวหน้าศูนย์ประสานงานคุณภาพ

30 สิงหาคม 2559

**ผู้อนุมัติ**

.....


( นางสาววิภา อุตยานินทร์ )

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

30 สิงหาคม 2559


สถานะเอกสาร.....

บันทึกการประกาศใช้

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI)	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559


**เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย**

แก้ไขครั้งที่	วันเดือนปี	รายละเอียดการแก้ไข	จำนวนหน้า
00	1 ธ.ค.43	ประกาศใช้ฉบับร่าง	9
01	15 ธ.ค.43	แก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
02	10 เม.ย.44	แก้ไขตอนที่ 2,ตอนที่3, ตอนที่4, ตอนที่5, ตอนที่6, ตอนที่7,	7
03	17 พ.ค.44	แก้ไขตอนที่ 4 ข้อ4.2.2 ,4.2.3 , 4.3 ตอนที่ 6 ข้อ 6.1.3 โดยตัดและเพิ่มเนื้อหาบางส่วน	8
		ข้อ 6.2.1 เปลี่ยนเป็น ข้อ 6.2.2 เพิ่มเนื้อหาข้อ 6.2.1 ใหม่ เรื่อง FM-HTH-039 ทะเบียน	
		FM-HTH-041 ข้อ 6.3 เพิ่มข้อมูลและรายละเอียดในการปฏิบัติ โดยเพิ่มในหัวข้อ 6.3.1	
		และเพิ่มข้อ6.3.2,6.3.3 ข้อ 6.4 เพิ่มรายละเอียดการปฏิบัติให้ชัดเจนขึ้น	
04	8 พ.ย. 44	แก้ไขตอนที่ 4 เพิ่มข้อย่อยของข้อ 4.2.2 ,ตอนที่ 5 เปลี่ยนเนื้อหาข้อ5.2.1 ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพเป็นประธานผู้ตรวจติดตาม ฯ โดยยกเลิกข้อ 5.5 , เปลี่ยนข้อ 5.5.1 เป็น ข้อ5.2.2	8
		ตอนที่ 6 เพิ่มข้อ6.2.4 และแก้ไขเนื้อหา และบุคคลผู้ดำเนินการ ในข้อ6.3.1 ,6.4 ,6.5.1.2, 6.5.1.4 ,6.5.1.5 ,6.6,6.7	
05	23 ธ.ค.45	แก้ไข ตอนที่ 3ยกเลิกเอกสารอ้างอิง ตอนที่ 4,5 ปรับความหมายคำจำกัดความและหน้าที่	7
		รับผิดชอบ ตอนที่ 6 ปรับข้อความ รายละเอียดและชื่อแบบบันทึก ตอนที่ 7 เพิ่ม เปลี่ยน,ชื่อ ยกเลิกแบบบันทึก	
06	1 ส.ค. 2547	เพิ่มเติมตอนที่ 3 เป้าหมาย,ตอนที่ 4 ตัวชี้วัด , แก้ไขเพิ่มเติม ตอนที่ 8	9
07	1 ต.ค. 2548	เพิ่มเติมตอนที่ 8 ข้อ8.1.3.2 โทรศัพท์ ... หนังสือพิมพ์, สื่อ ข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ	
08	30 เม.ย. 2558	ปรับเป็น WI เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย	
09	30 ส.ค. 2559	เพิ่มเติม ข้อที่ 7.2.1 จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น	

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559


เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

สารบัญ	
ตอนที่	หัวข้อ
1.0	วัตถุประสงค์
2.0	ขอบเขต
3.0	เป้าหมาย
4.0	ตัวชี้วัด
5.0	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6.0	คำจำกัดความ
7.0	หน้าที่ความรับผิดชอบ
8.0	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
9.0	บันทึกคุณภาพ
10.0	เอกสารแนบ

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559


**เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย**

<p><b>ตอนที่ 1.0 วัตถุประสงค์</b></p> <p>1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการค้นหาบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>1.2 เพื่อพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>1.2 เพื่อให้มีการพัฒนางานด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งป้องกันการเกิดปัญหา และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ต่องานบริการในด้านต่าง ๆ</p> <p>1.3 เพื่อให้มีระบบการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนในหน่วยงาน</p> <p><b>ตอนที่ 2.0 ขอบเขต</b></p> <p>2.1 ครอบคลุมทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลห้วยแถลง โดยเริ่มตั้งแต่การรับและเก็บรวบรวมความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ วิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง นำเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรวบรวมส่งหัวหน้าศูนย์คุณภาพ เพื่อนำเข้าในวาระการประชุมทบทวนผู้บริหาร</p> <p><b>ตอนที่ 3.0 เป้าหมาย</b></p> <p>3.1 มีการทบทวนข้อร้องเรียนทุกข้อร้องเรียน</p> <p>3.2 มีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีที่อาจเกิดการฟ้องร้อง</p> <p><b>ตอนที่ 4.0 ตัวชี้วัด</b></p> <p>4.1 ข้อร้องเรียนทุกข้อร้องเรียนได้รับการทบทวน 100 %</p> <p>4.2 ข้อร้องเรียนที่อาจเกิดการฟ้องร้อง มีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยทีมที่ผ่านการอบรม</p> <p><b>ตอนที่ 5.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง</b></p> <p>5.1. ระเบียบปฏิบัติ WP</p> <p style="padding-left: 20px;">- การรายงานความเสี่ยง</p> <p>5.2. วิธีปฏิบัติ WI</p> <p style="text-align: center;">-----</p>
--

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559


**เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย**

<p><b>ตอนที่ 6.0 คำจำกัดความ</b></p> <p>6.1 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เป็นชุดเดียวกันกับคณะกรรมการบริหาร</p> <p>6.2 ขอร้องเรียนของผู้รับบริการ หมายถึง ข้อมูลแสดงความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการหรือบริการที่ได้รับ โดยมีกรร้องเรียนด้วยตนเอง การบันทึกในแบบบันทึกที่จัดไว้ เช่น Hos-xp การโทรศัพท์ จดหมายหรือเอกสาร หรือจากสื่อสาธารณะต่าง ๆ</p> <p>6.3 การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ด้วยความสมัครใจเจรจาในเรื่องของความแตกต่าง นำไปสู่การตัดสินใจร่วมกัน เพื่อป้องกันและระงับความขัดแย้งโดยสันติวิธี</p> <p>6.4 สื่อสาธารณะ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ ไลน์ และ Internet</p> <p><b>ตอนที่ 7.0 หน้าที่ความรับผิดชอบ</b></p> <p>7.1 ผู้อำนวยการ</p> <p>7.1.1. ควบคุมให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียนที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล</p> <p>7.2. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย</p> <p>7.2.1. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ</p> <p>7.2.2. จัดให้มีการดำเนินการ และประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนตรวจติดตามผล สรุปและจัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.2.3. จัดให้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและความคิดเห็นของผู้รับบริการ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร</p> <p>7.3. หัวหน้าฝ่าย /งาน/ กลุ่มงาน</p> <p>7.3.1. สืบค้นปัญหา แนวทางแก้ไขและ / หรือป้องกัน พร้อมปฏิบัติการแก้ไขและทำหนังสือตอบรับกลับเมื่อได้รับข้อร้องเรียนที่มีชื่อที่อยู่</p> <p>7.3.2. ดำเนินการและควบคุมให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ</p>
--

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559

**เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย**

- ตอนที่ 8.0 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**
- 8.1. เก็บรวบรวมความคิดเห็นจากผู้รับบริการและบุคลากรของโรงพยาบาลโดย
- 8.1.1. เก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และบุคลากรของโรงพยาบาลด้วยแถลงจากใบแสดงความคิดเห็น (FM-HTH-030) จากผู้รับความคิดเห็นที่คิดไว้ ทุกจุดทุกวัน
  - 8.1.2. รวบรวมความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไปและบุคลากรของโรงพยาบาลด้วยแถลง จากสื่อสาธารณะ,จดหมาย, สื่อ ข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือเอกสารอื่น ๆ ดังนี้
    - 8.1.3.1 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกระดับ เมื่อพบข้อความเป็นปัญหา / ข้อร้องเรียน / คำชม หรืออื่น ๆ ในหนังสือพิมพ์ให้เจ้าหน้าที่ ที่พบข้อความตัดข้อความนำส่งคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็น หรือหย่อนผู้รับข้อคิดเห็น
    - 8.1.3.2. กรณีโทรทัศน์ / วิทยุ / โทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ได้รับฟังข้อความ หรือรับโทรศัพท์ บันทึกข้อความลงในใบแสดงความคิดเห็น (FM-HTH-030) ส่งคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นหรือหย่อนผู้รับข้อคิดเห็น
    - 8.1.3.3. เมื่อพบเหตุการณ์ผู้รับบริการ / ผู้ป่วย /ญาติ /ผู้มาติดต่องาน มีความไม่พึงพอใจ ไม่สมัครใจรับการรักษา/บริการ มีปัญหาที่จะร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหรือมีข้อเสนอแนะในจุดบริการหรือหน่วยงานของโรงพยาบาล ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้รับบริการ/ผู้ป่วย/ ญาติ/ ผู้มาติดต่องานผู้นั้น บันทึกลงในใบแสดงความคิดเห็น (FM-HTH-030) หย่อนผู้รับความคิดเห็น โดยให้อธิบายให้เข้าใจว่าการบันทึกนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาลเท่านั้น ไม่มีผลต่อผู้รับบริการ / ผู้ป่วย / ญาติ แต่อย่างใด
    - 8.1.3.4. กรณีผู้รับบริการ/ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้มาติดต่องานเขียนหนังสือไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ที่พบเป็นผู้บันทึกแทน
- 8.2. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นำข้อมูลจากแบบบันทึกที่ได้รวบรวมมาทั้งหมด ลงทะเบียนรับความคิดเห็น(FM-HTH-040) ที่งานประกัน และแยกประเภทโดย
- 8.2.1. กรณีเป็นข้อร้องเรียน บันทึกรับข้อร้องเรียนในทะเบียนควบคุมข้อร้องเรียน(FM-HTH-037) และปฏิบัติตามข้อ 8.3
  - 8.2.2. กรณีเป็นคำชม แจ้งทีมงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการเผยแพร่ต่อไป
  - 8.2.3. กรณีเป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ สำเนาข้อมูลให้ฝ่าย/จุดบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลนั้นไป

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559

**เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย**

ใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงงานบริการของคน

8.3. แจ้งให้แก้ไข โดย

8.3.1. เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ทำสำเนาข้อร้องเรียนนำส่งให้หัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข

8.3.2. เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย เก็บข้อร้องเรียนต้นฉบับ เข้าเพิ่มการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อสรุปและติดตามผลการแก้ไข

8.4. การแก้ไขข้อร้องเรียน

8.4.1. หัวหน้าฝ่าย/งาน/กลุ่มงาน วิเคราะห์สืบค้นหาปัญหา-แนวทางแก้ไขและดำเนินการแก้ไข ภายใน 1 เดือน (โดยระยะเวลาที่กำหนดวันแล้วเสร็จให้รวมถึงการจัดประชุม จัดทำหนังสือที่ระบุสาเหตุของปัญหา วิธี-แนวทางการดำเนินการแก้ไข และระยะเวลาแก้ไข)

8.4.2. เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ประเมินติดตามการดำเนินการแก้ไขของงาน/ฝ่าย/กลุ่มงานที่ถูกร้องเรียนตามแนวทางการแก้ไขและปฏิบัติที่ฝ่าย/กลุ่มงานนั้นเสนอ

8.5. เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นำผลการประเมินติดตามการดำเนินการแก้ไขที่ผ่านการประเมินแล้ว เสนอในที่ประชุมกรรมการบริหาร เพื่อปิดประเด็น


8.6. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ให้ผู้ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยนำผลการทบทวนจากหน่วยงาน นำไปพูดคุย เพื่อหาแนวทางการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ร้องเรียน แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การแก้ไขตามมาตรา 41 ส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, หรือบันทึกการแก้ไขในทางสาธารณะ กรณีที่มีการร้องเรียนทางสื่อสาธารณะ

8.7. เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีข้อร้องเรียนนั้นมีชื่อที่อยู่ชัดเจนหรือสามารถติดต่อได้

**ตอนที่ 9.0 บันทึกคุณภาพ**

9.1. FM-HTH-030                      ใบแสดงความคิดเห็น

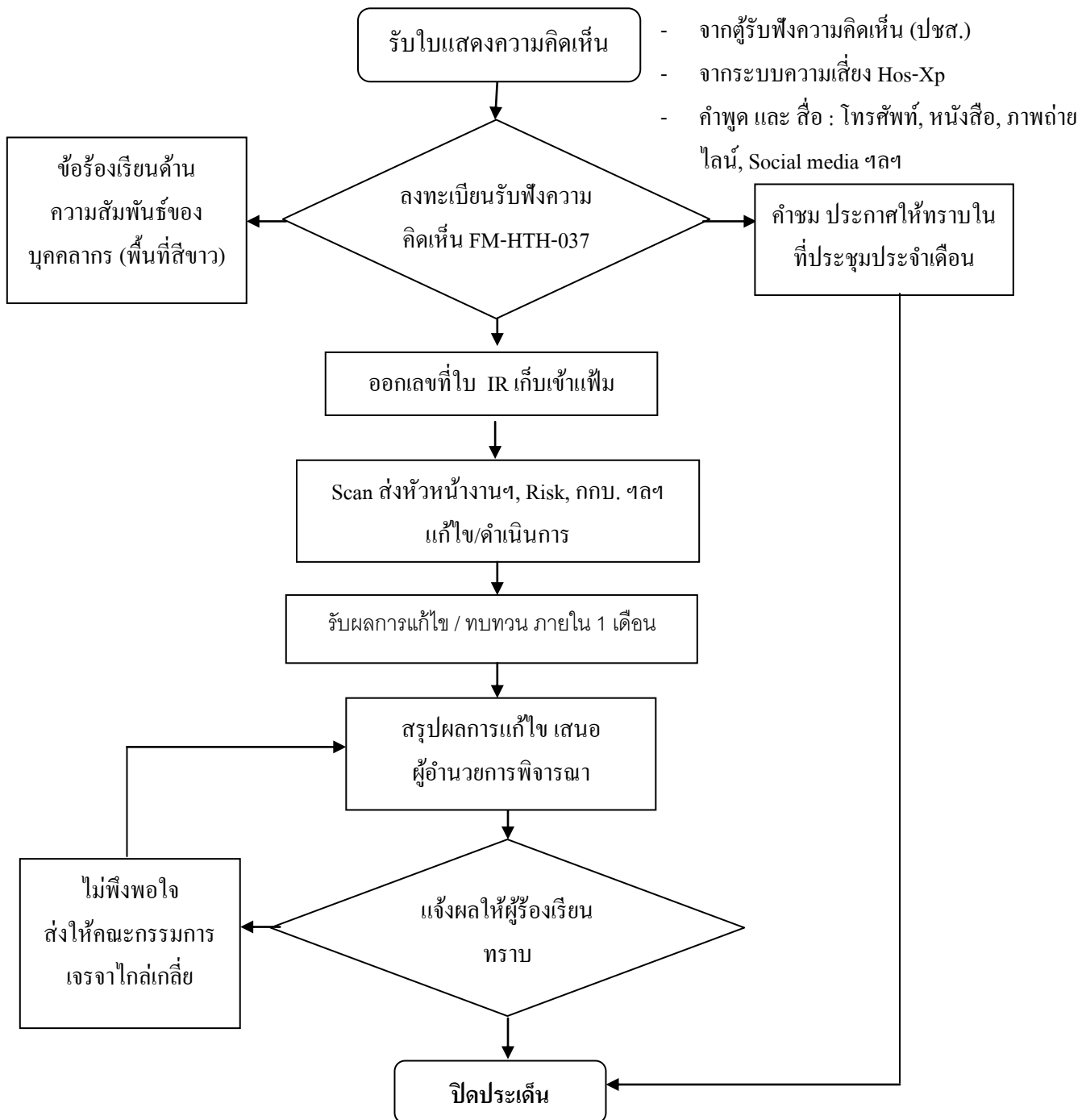
9.2. FM-HTH-037                      ทะเบียนรับฟังความคิดเห็น

	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559


เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

ตอนที่ 10.0 เอกสารแนบ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (TOP DOWN FLOW CHART)





	เอกสารกลาง	รหัสเอกสาร : WI-HTH-10
	วิธีปฏิบัติ ( WI )	ฉบับที่แก้ไข : 09
		วันที่บังคับใช้ : 30 สิงหาคม 2559

เรื่อง	การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
--------	---

1. การพิจารณาแก้ไข และทบทวนปัญหา
  - แก้ไขโดยจุดบริการ หรือหน่วยงานนั้นๆ
  - แก้ไขโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ส่งให้เลขฯ
  - แก้ไขโดยเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร
2. การปิดประเด็น
  - แก้ไขโดยจุดบริการ หรือหน่วยงานนั้นๆ
  - แก้ไขโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ส่งให้เลขฯ
3. กรณีที่ส่งให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินงานต่อ
  - หัวหน้าหน่วยงาน / ประธานกรรมการในคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น จะต้องเข้ารับฟังพูดคุยด้วยทุกครั้ง