

Document No : *	PLR-SP-04-RMC-002	Revision : *	00
Department : *	Risk Management Committee	Effective Date :	01 Apr 2026
Document Type : *	Policy (SP) (PLR-SP)	Standard :	
Category : *	(04) Non Clinical Policy Domain	Classification :	
Subject : *	การจัดการข้อร้องเรียน		

นโยบาย

-

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
2. เพื่อค้นหาประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นกังวล
3. เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน และแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ใส่ใจในการแก้ไข ปรับปรุง
4. เพื่อให้ผู้รับบริการ ยังคงมีความเชื่อมั่น ในการเข้าใช้บริการ

ขอบเขต

ครอบคลุมการรับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ การดูแลรักษา ข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ป่วยและ/หรือผู้มารับบริการทุกคน ผ่านทุกช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาล, จดหมายและโซเชียลมีเดียของโรงพยาบาล เช่น Website เป็นต้น

นิยาม

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานของโรงพยาบาล
2. ข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ที่ได้รับจาก ผู้รับบริการ ระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ อยู่ในระดับ No Harm C-D หรือ ระดับ 1-2 ประกอบด้วย 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ การบริการทางตรง (Direct Complaint)

- ผู้รับบริการแจ้ง ข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ผ่านบุคลากรของโรงพยาบาลหรือแผนกบริหารคุณภาพและความปลอดภัย หรือผู้ตรวจการพยาบาล ขณะมาเข้ารับการรักษาหรือมารับบริการที่โรงพยาบาล
- ผู้รับบริการร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ Call center 1772

กรณีที่ 2 ข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ การบริการทางอ้อม (Indirect Complaint)

- ผู้รับบริการแจ้ง ข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ผ่านทาง QR CODE
- ผู้รับบริการร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นผ่านทาง Website : <https://www.paolohospital.com/th-TH/rangsit/Home>
- ผู้รับบริการร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นผ่านจดหมายหรือไปรษณีย์บัตร

3. ระดับของข้อร้องเรียน (Customer Feedback and Complaint Level) แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

3.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1:

- ความหมายและขอบเขต
 - 1) ผู้รับบริการอยู่ในอารมณ์ปกติ
 - 2) ต้องการให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ปรับปรุง การบริการ
 - 3) มีความพึงพอใจน้อยกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง
- First Response: ทันที หรือภายในระยะเวลา 24 ชม.
- กำหนดระยะเวลาการแก้ไขแล้วเสร็จ: ดำเนินการหรือให้ได้แนวทางการปรับปรุงภายใน 3 วัน

3.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2:

- ความหมายและขอบเขต
 - 1) มีอารมณ์การแสดงออกที่บ่งบอกว่าต้องการให้แก้ปัญหาโดยเร่งด่วนและยังไม่แสดงอารมณ์มากนัก
 - 2) ต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดที่ร้องเรียนติดต่อกลับ
 - 3) มีความพึงพอใจน้อยกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง
- First Response: ทันทีหรือภายในระยะเวลา 12 ชม.
- กำหนดระยะเวลาการแก้ไขแล้วเสร็จ : ดำเนินการหรือให้ได้แนวทางการปรับปรุงภายใน 24 ชม

3.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3:

- ความหมายและขอบเขต
 - 1) มีการแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาที่แสดงออกค่อนข้างรุนแรง เช่น พุดเสียงดัง ร้องไห้ ต่อว่าด้วยภาษาที่รุนแรง
 - 2) ผลของสิ่งที่ร้องเรียนมีผลกระทบโดยตรงกับผู้ร้องเรียนหรือบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษา
 - 3) ผู้ร้องเรียนต้องการคำตอบจากผู้บริหารระดับสูงหรือต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงมาดูแลปัญหาด้วยตนเอง
 - 4) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าความคาดหวัง
- First Response: ทันที
- กำหนดระยะเวลาการแก้ไขแล้วเสร็จ : ดำเนินการหรือให้ได้แนวทางการปรับปรุงภายใน 24 ชม.

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้เกี่ยวข้อง	หน้าที่รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	1. รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าในเบื้องต้น พร้อมกล่าวขอโทษ หรือแสดงความเสียใจในเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่สามารถทำได้ในขณะนั้น 3. รายงานผู้บังคับบัญชาหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ 4. บันทึกรายงานความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ในระบบ Occurrence Online
ผู้จัดการแผนก/หัวหน้าหน่วยเจ้าของเรื่องที่ถูกร้องเรียน	1. รับรายงานความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการที่รายงานจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในการจัดการเบื้องต้นกับข้อร้องเรียนดังกล่าว 2. เข้าร่วมฟังและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการในแผนกของตนเอง 3. สอบสวนหาข้อมูล วิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหา (RCA) และแนวทางแก้ไขป้องกัน 4. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข โดยประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปิด

ผู้เกี่ยวข้อง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้อำนวยการฝ่าย/ ผู้จัดการส่วนเจ้าของเรื่อง ที่ถูกร้องเรียน	รายงานอุบัติการณ์ได้อย่างเหมาะสมตามนโยบายโรงพยาบาล เรื่อง การดำเนินการ กับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไข คำร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 1. รับรายงานความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ที่เกิดกับผู้รับบริการที่ รายงานจากเจ้าหน้าที่ของแผนก/ส่วน/ฝ่าย และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในการ จัดการเบื้องต้นกับข้อร้องเรียนดังกล่าว 2. เข้าร่วมในการจัดการกับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้จัดการแผนก ณ จุดปฏิบัติงาน ไม่ สามารถจัดการกับสถานการณ์ได้ โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ เหตุการณ์ รวมทั้งจากเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ (fact finding) 3. ประสานงานในการดำเนินการการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกับผู้จัดการแผนกที่ เกี่ยวข้องตามแนวทางที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร 4. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข โดยประสานงานผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง 5. รวบรวมรายงานผลการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขในแต่ละวันนำเสนอต่อทีมผู้ บริหารรับทราบในที่ประชุม Operation meeting/ Morning Meeting ตามที่ โรง พยาบาลกำหนด
ผู้ตรวจการพยาบาล	1. รับรายงานความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ที่รายงานจากเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในการจัดการเบื้องต้นกับข้อร้องเรียนดัง กล่าว 2. เข้าร่วมในการจัดการกับข้อร้องเรียน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน ไม่ สามารถจัดการกับสถานการณ์ได้ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ และ เอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น เวชระเบียน, ใบสั่งยา เป็นต้น (fact finding) 3. ประสานงานในการดำเนินการการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกับผู้จัดการแผนก/ส่วน/ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร 4. ประสานงานผู้จัดการแผนก/ส่วน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบกลับลูกค้าที่ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามระดับของข้อร้องเรียน 5. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในแต่ละระดับ(1,2,3) รวมทั้ง ติดตามแจ้ง ผลการติดตามและการดำเนินการให้ผู้ป่วย / ผู้รับบริการที่ร้องเรียนรับทราบให้แล้ว เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 6. สรุปผลการดำเนินการตอบกลับผู้ป่วย / ผู้รับบริการใน Occurrence Online 7. รวบรวมรายงานผลการติดตามและการตอบกลับข้อร้องเรียนผู้ป่วย / ผู้รับบริการใน แต่ละวันนำเสนอต่อทีมผู้บริหารรับทราบในการประชุม Operation meeting/ Morning Meeting ตามที่ โรงพยาบาลกำหนด
ผู้อำนวยการบริหาร ความปลอดภัย/ ผู้จัดการ แผนกบริหารคุณภาพและ ความปลอดภัย	1. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ รวมทั้งจากเอกสารหลักฐาน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ 2. กรณีเกิดข้อร้องเรียนระดับ 3 ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษา ประสานงานร่วมกับผู้จัดการ แผนก ผู้จัดการฝ่าย คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการจัดทำ Peer Review ในการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาเพื่อวางแผนป้องกันหรือ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RMC) 3. รวบรวมรายงานผลการติดตามและการตอบกลับข้อร้องเรียนผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการกรณีเป็น ข้อร้องเรียนระดับ 3 ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาในแต่ละวัน นำเสนอต่อทีมผู้บริหารรับ ทราบในที่ประชุม Operation meeting/ Morning Meeting ตามที่โรงพยาบาลกำหนด 4. สรุปรายงาน Customer Complaint เสนอต่อคณะกรรมการ QEC ทุกเดือน

วิธีปฏิบัติ/ขั้นตอนการทำงาน

1. การรับข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการขณะมารับบริการให้ปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ทุกระดับรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเบื้องต้น พนักงานผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้อนรับ รับฟังสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและอธิบายสาเหตุ ตัวอย่าง

- "ต้องขอโทษในความไม่สะดวก/ไม่สบายใจครั้งนี้พอจะมีเวลาให้ข้อมูล เรียนเชิญด้านนี้ค่ะ" (เชิญไปยังจุดรับรอง)
- ขอประทานโทษที่ต้องรอนานกว่าปกติ เนื่องจากแพทย์ติดผู้ป่วยหนักฉุกเฉิน ดิฉันได้เรียนให้ทราบเป็นการเร่งด่วนแล้วค่ะ คาดว่าอีกประมาณ 10 นาที ท่านน่าจะลงมาตรวจค่ะ สะดวกที่จะรอหรือจะให้ดิฉันดูคิวแพทย์ท่านอื่นดีค่ะ
- ต้องขอประทานโทษ แทนพนักงานท่านนั้นด้วยนะคะ ที่ทำให้ท่านไม่สะดวกสบาย ขอขอบคุณสำหรับคำแนะนำค่ะ ดิฉันจะรับไว้เพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นค่ะ
- ขอขอบคุณสำหรับคำแนะนำ/ข้อมูลนี้ค่ะ ดิฉันยินดีจะนำคำแนะนำเสนอให้ผู้บริหารปรับในจุดนี้อย่างเร่งด่วนค่ะ ขอขอบคุณมากนะคะ

1.2 เสนอทางเลือกแก่ผู้รับบริการ ตาม Empowerment บอกผู้รับบริการว่าเราสามารถจะดำเนินการสิ่งใดได้ในเบื้องต้น เพื่อคลายกังวลและเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความตั้งใจในการช่วยแก้ไขปัญหาและคลี่คลายสถานการณ์ ตัวอย่าง

- คุณ xxxx ค่ะ ขอโทษที่ไม่ได้รับความสะดวก ดิฉันได้รับทราบเรื่องจากคุณ xxxx แล้วค่ะ ขอทวนเรื่องราวสั้นๆ นะคะ /ดิฉันขอเสนอให้ตัดค่าใช้จ่ายในส่วนรายการตรวจที่คุณ xxxx ไม่ได้ตรวจออกนะคะ และในส่วนค่าบริการอื่นๆ ของเราจะมีส่วนลดให้ 10% ค่ะ และขอภัยในความผิดพลาดครั้งนี้ค่ะ
- คุณ xxxx ค่ะ เรียนเชิญคุณด้านนี้ใหม่ค่ะ พาไปที่ห้องรับเรื่อง ต้องการเครื่องมืออะไรดีคะ ดิฉันจะขออนุญาตเชิญผู้จัดการดิฉันมาร่วมกันหารือเพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขเรื่องนี้ให้เรียบร้อยโดยเร็ว กรุณารอสักครู่ค่ะ

1.3 เสนอทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าภายใต้กรอบการทำงานที่ได้รับมอบ (Empowerment) ตามตำแหน่งหน้าที่ของตน พิจารณาว่าผู้รับบริการยอมรับทางเลือกที่เสนอหรือไม่ กรณียอมรับ สอบถามว่าต้องการให้แจ้งผลหรือความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาให้ทราบหรือไม่

1.4 กรณีที่ต้องการทราบผลหรือความคืบหน้าของการแก้ไขให้ดำเนินต่อ /กรณีที่ไม่ต้องการทราบผลหรือความคืบหน้าของการแก้ไข กล่าวขอขอบคุณที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำ

1.5 วิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขโดยร่วมหารือกับต้นสังกัดที่ผู้รับบริการร้องเรียน เพื่อ หาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขระยะสั้นและระยะยาว โดยพิจารณาจากระดับของข้อร้องเรียนประเมินระดับข้อร้องเรียนและแบ่งระดับการร้องเรียนของผู้รับบริการเพื่อจัดการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและเหมาะสม

1.6 บันทึกข้อมูลเข้าระบบ Incident Report online ทันที

1.7 สรุปผลการแก้ไขปัญหา บันทึกลงโปรแกรมรายงานผู้บริหารระดับฝ่ายให้ทราบภายใน 24 ชั่วโมง

2. การรับข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

2.1 พนักงานที่รับสายร้องเรียนรับข้อมูลร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากลูกค้าเบื้องต้น พร้อมทั้งซักถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน บุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน และแนวทางที่ลูกค้าต้องการให้โรงพยาบาลดำเนินการ ตัวอย่าง

- คุณ xxxx ค่ะ ดิฉันจะแจ้งผลให้ทราบภายในวันนี้ค่ะ สะดวกให้ดิฉันติดต่อกลับช่วงกี่โมงคะ ต้องการให้ดิฉันโทรติดต่อที่หมายเลข xxxxxxxx นะคะ ดิฉัน xxxx ค่ะ ดูแลเรื่องนี้ค่ะ หากมีคำถามหรือข้อสงสัย สามารถโทรหาดิฉันได้ที่หมายเลข 02 5778111
- คุณ xxxx ค่ะ ดิฉันขอรับเรื่องนี้ไว้เพื่อเรียนปรึกษาผู้บริหารระดับสูง และจะเรียนความคืบหน้าให้ทราบภายในเวลา 15.00 ต้องขอขอบคุณ คุณสมพิศนะคะที่แจ้งให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและให้โอกาสโรงพยาบาลได้แก้ไขปรับปรุง

2.2 กรณีที่การร้องเรียนนั้นสามารถให้ข้อมูลหรือตอบสนองได้ ให้พนักงานที่รับสายดำเนินการตอบสนองลูกค้าทันที

2.3 กรณีที่การร้องเรียนนั้นต้องมีการสืบค้นข้อเท็จจริงของเหตุการณ์และรายละเอียดเพิ่มเติมให้พนักงานที่รับสายร้องเรียน

กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียน / ลูกค้าสำหรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นและแจ้งระยะเวลาการดำเนินการและการติดต่อกลับ

2.4 พนักงานที่รับสายร้องเรียนบันทึกโปรแกรม Incident Report online พร้อมบันทึกการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นส่งมาที่แผนกบริหารความปลอดภัย

2.5 ตัวอย่างการสนทนา ตัวอย่างบทสนทนา กรณีไม่รับข้อเสนอ

3. การรับข้อร้องเรียนความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : พนักงานที่ได้รับจดหมายหรือโทรสารข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นจากผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ให้รายงานผู้จัดการส่วนที่สังกัดอยู่และผู้จัดการแผนกบริหารคุณภาพและความปลอดภัยรับทราบเพื่อพิจารณาเหตุการณ์และทำการสืบสวนรายละเอียดเพิ่มเติม พร้อมแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ผู้ใช้บริการให้ทราบว่าทางโรงพยาบาลได้รับเอกสารแล้วและจะดำเนินการติดต่อกลับภายในเวลาที่ได้กำหนดไว้ตามระดับของเรื่องข้อร้องเรียน

3.2 บันทึกข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นพร้อมทั้งการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นผ่านโปรแกรม Incident report online ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแผนกบริหารคุณภาพและความปลอดภัยรับทราบ เพื่อติดตามการดำเนินการแก้ไขร้องเรียนนั้นๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับ

4. กรณีร้องเรียนผ่านทาง Website ของโรงพยาบาล ให้ปฏิบัติดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทำการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็นจากลูกค้าผ่านทาง E-mail/ Website โรงพยาบาลทุกวัน

4.2 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ารายงานผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการตอบกลับลูกค้าในเบื้องต้นทางโทรศัพท์หรือ E – Mail โดยแจ้งระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดและตอบกลับจากผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องภายในเวลาภายในเวลาที่ได้กำหนดไว้ตามระดับของเรื่องข้อร้องเรียน

4.3 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบันทึกข้อความ/ Incident Report หรือส่ง E-mail มายังแผนกบริหารความปลอดภัย เพื่อประเมินระดับความรุนแรงและพิจารณารายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสอบสวนรายละเอียด

- ในกรณีที่ผู้ป่วย / ผู้รับบริการ / ลูกค้าที่ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติ ให้พนักงานที่รับเรื่องนั้นติดต่อแจ้งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต่างชาติรับทราบ และให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อให้การประสานงานด้านการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ในกรณีที่มีความจำเป็นในการตอบสนองผู้ป่วย / ผู้รับบริการ / ลูกค้าที่ร้องเรียนที่เป็นชาวต่างชาติทาง ล่ามภาษานั้นๆ มีความรับผิดชอบโดยตรงในการประสานงานให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กระบวนการตอบสนองลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิที่จะร้องเรียน เสนอแนะและแสดงความคิดเห็นการบริการรวมถึงความขัดแย้ง หรือ มีความคิดเห็นที่แตกต่างในการเข้าถึง/เข้ารับบริการ, การดูแลรักษา หรือการจำหน่าย โดยการร้องเรียนนั้นจะไม่ใช่เหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับบริการที่ด้อยกว่าเดิม, การเลือกปฏิบัติ หรือปฏิเสธการให้บริการ

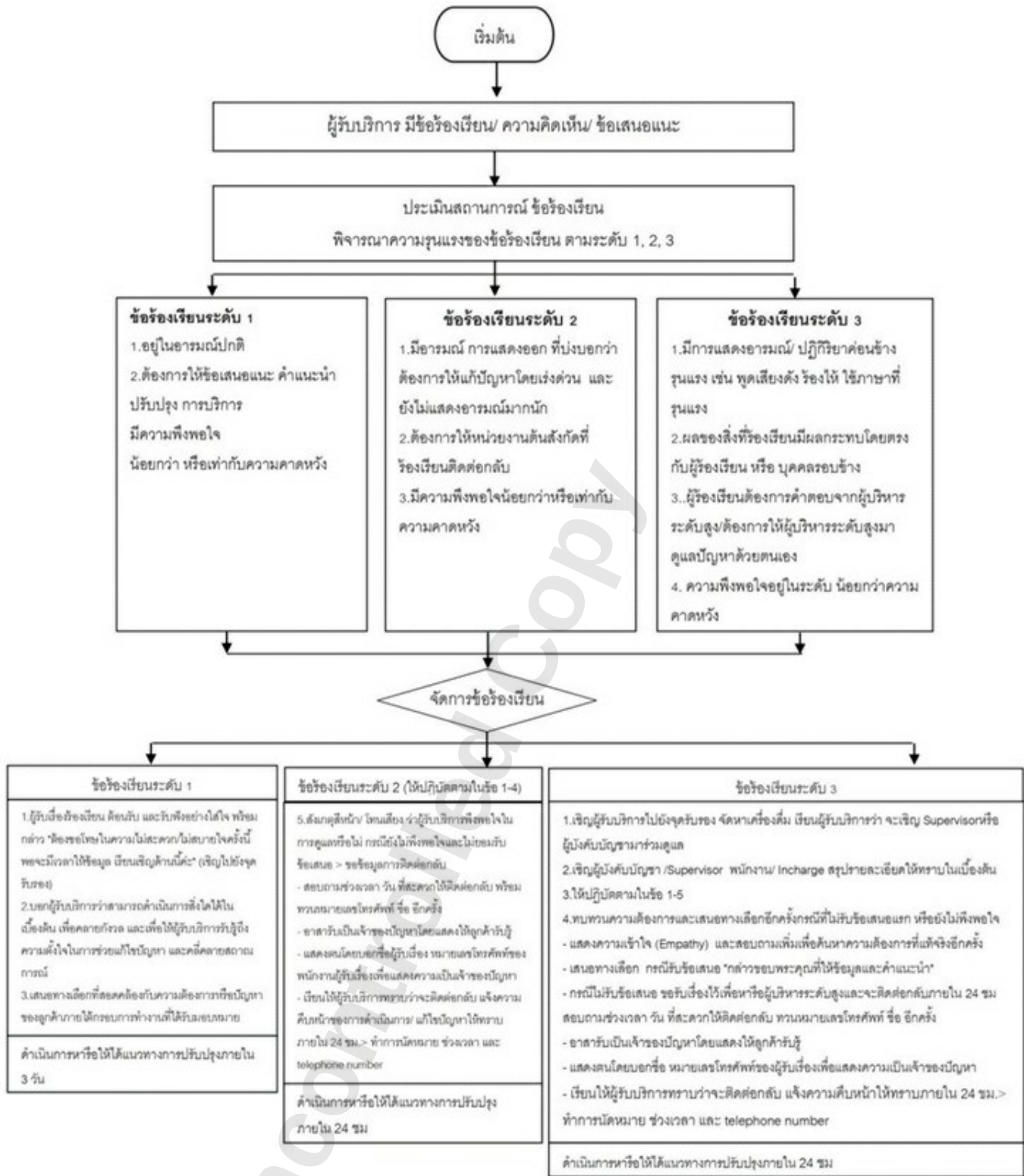
6. ผู้รับบริการสามารถรับทราบวิธีการและช่องทางการร้องเรียนอื่นๆ ได้จากทุกจุดบริการ

7. เมื่อผู้รับบริการร้องเรียนบุคลากรที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องรับฟังและตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. การร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ ณ จุดบริการ ต้องใช้ระยะเวลาในการสอบสวนหาข้อมูลและการแก้ไขต้องมีการแจ้งกลับให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบในรายละเอียดถึงกระบวนการที่กำลังดำเนินการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนมั่นใจว่าคำร้องเรียนนั้นๆ ได้รับการตอบสนอง

9. การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับแพทย์ จะรายงานเข้าสู่องค์กรแพทย์เพื่อทบทวนและหาแนวทางเพื่อตอบสนองต่อคำร้องเรียนนั้นๆ

10. ข้อมูลที่ได้จากการสอบสวนหาสาเหตุนำไปสู่การแก้ไขป้องกันจะไม่ถูกเปิดเผย ยกเว้นเพื่อการเรียนรู้



ข้อควรระวัง/ข้อแนะนำ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม

- การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วและแสดงออกซึ่งความตั้งใจต่อการแก้ปัญหา
- การดำเนินการที่ต้องใช้ระยะเวลาควรมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและโรงพยาบาลไม่ได้เพิกเฉย

แบบฟอร์มและเอกสารคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง / บรรณานุกรม

- การดำเนินการกับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไขคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (PLR-SP-04-RMC-001)

การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ/ผลลัพธ์

1. อัตราการกลับมาใช้ซ้ำจากลูกค้าที่ Complaint %
2. อัตราการตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด (ตามระดับข้อร้องเรียน) >90%
3. สามารถปิดเรื่องได้ >80%
4. อัตราการเกิดข้อร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำจากผู้รับบริการคนเดียวกัน 0%

End of document.