

คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลพระปกเกล้า

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอ พิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบาย ในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

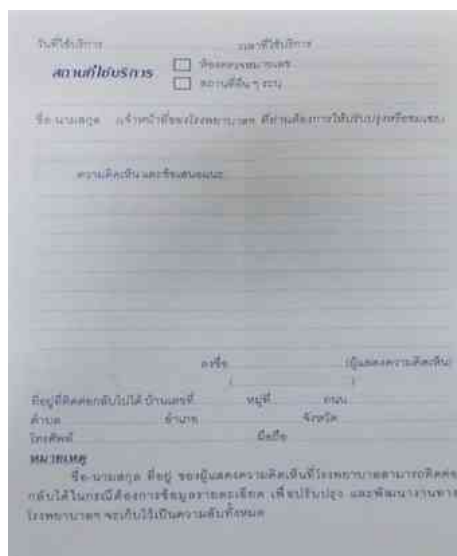
การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การ ดำเนินการตอบสนอง/ปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ผลการดำเนินงานตามแบบสำรวจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีดังนี้

1. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.1.1 ใบแสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์รวบรวมให้ศูนย์รับเรื่อง





1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่อง ฯ (ห้องลีลารมณ) หรือ ผ่านประชาสัมพันธ์ ส่งต่อศูนย์รับเรื่องฯ โดยมีกรบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (FM-RM-06)

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน คณะกรรมการด้านต่าง ๆ เป็นต้น

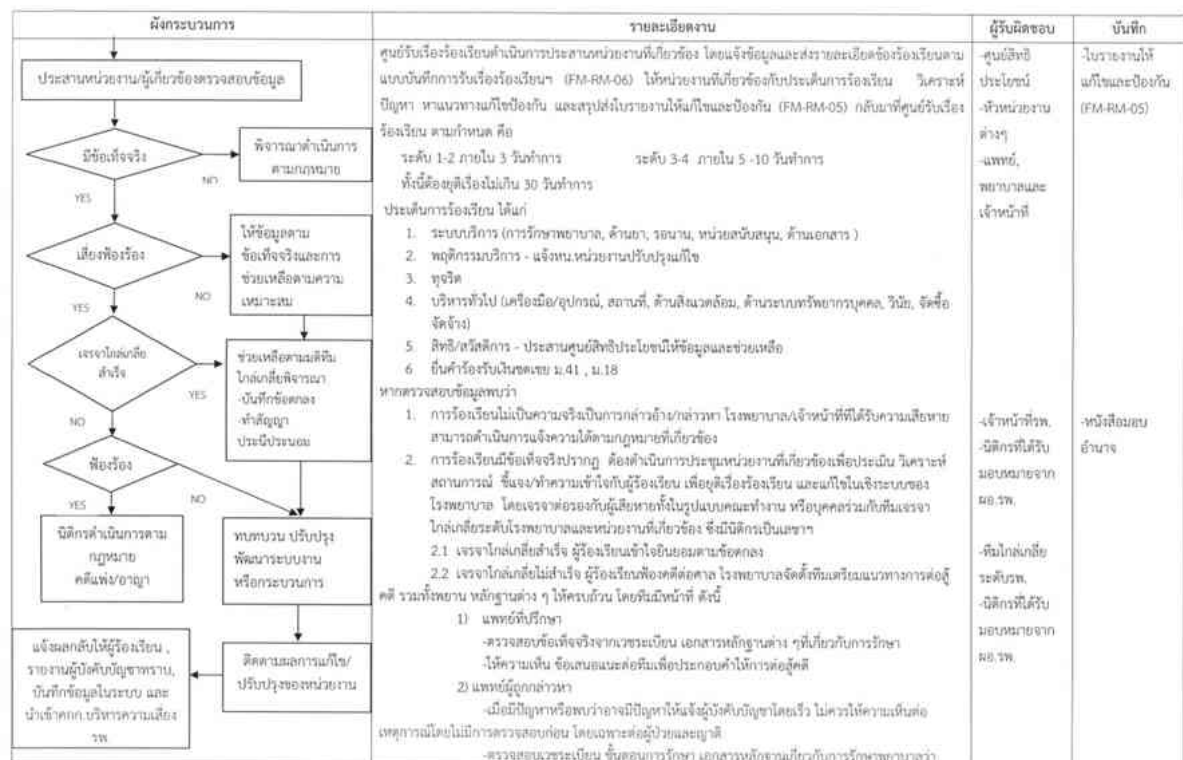
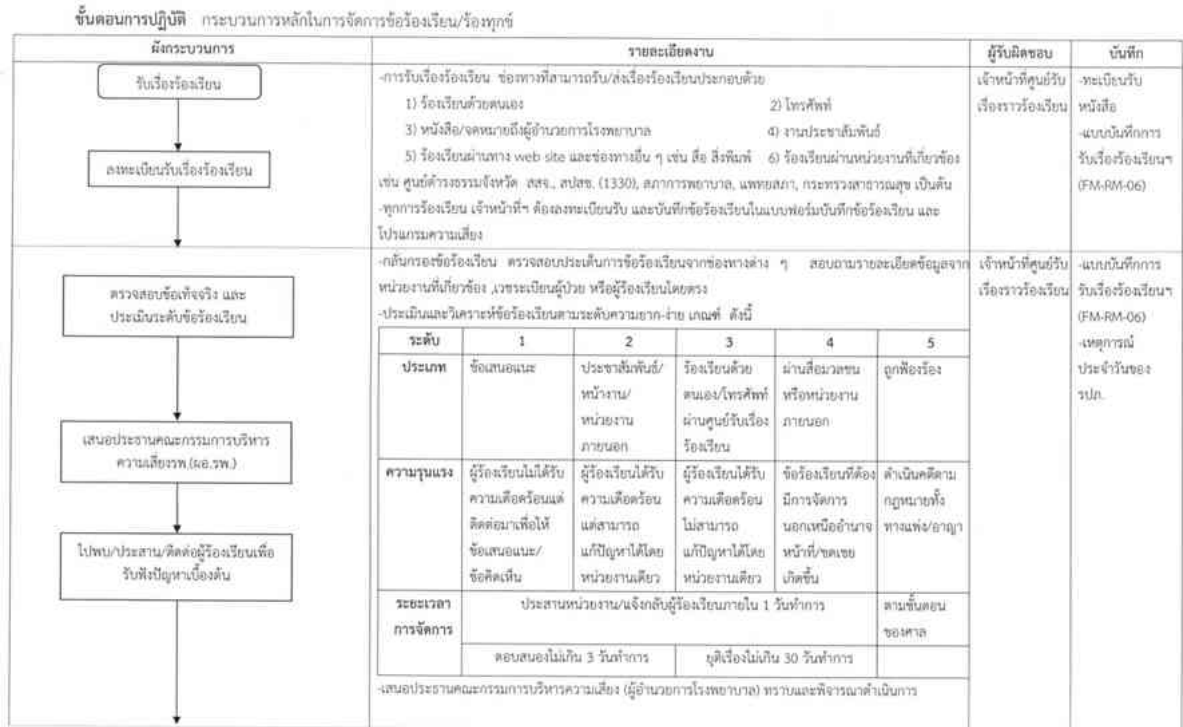
1.1.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-3931-9618 หรือ 0-3931-9666 ต่อ 1640-1

1.1.5 ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ผู้ดูแลระบบและผู้เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลส่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ

1.1.6 ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน



1.2 ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
	<p>ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> -จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักฐานและผลประเมินปัญหาที่ถูกต้องแล้วหา รื่องเวียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด -หากต้องการคำแนะนำคำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและกลุ่มกฎหมายทันที <p>3) พยายามผู้ถูกกล่าวหา</p> <ul style="list-style-type: none"> -เมื่อมีปัญหารหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะคดีผู้ป่วยและญาติ -รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ -ตรวจสอบประวัติเป็นบันทึกการพยาบาล ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่ตนรับผิดชอบว่าถูกต้องหรือไม่ -หรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขาและหัวหน้าพยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล -จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษายามาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง รวมทั้งอธิบายประเด็นที่ถูกต้องแล้วหรือฟ้องร้องให้ชัดเจน โดยอ้างอิงมาตรฐานและหลักการประกอบ เพื่อเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีในชั้นศาล -หากต้องการคำแนะนำคำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขา, หัวหน้าพยาบาล, ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที <p>4) นิติกร</p> <ul style="list-style-type: none"> -รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงการรักษายามาที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา -ตรวจสอบชื่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษายามาและข้อเท็จจริงดังกล่าว -ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์หรือให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อกัน -ไม่เปิดเผยข้อมูลให้ผู้อื่นทราบ -จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง (ขั้นตอนการรักษา ประเด็นที่ถูกกล่าวอ้าง) เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่กล่าวหา รวมทั้งไปพบพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ แพทย์ และพยาบาลผู้ถูกกล่าวหา -เป็นผู้ประสานงานคดี -ปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข 		

ใบรายงานการแก้ไขและป้องกันความเสี่ยง

FM-RM-05 (00)

ส่วนที่ 1 ผู้จัดการความเสี่ยง

เรียน หัวหน้าทีมนำ..... หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาดำเนินการ

อ้างอิง RM no. เรื่อง.....

วันที่ส่งหน่วยงาน..... วันที่หน่วยงานส่งกลับคืนใบรายงาน.....

ส่วนที่ 2 หน่วยงาน / ทีมนำ

สาเหตุ

การแก้ไข / ป้องกัน.....

ข้อเสนอแนะ/อุปสรรค/ปัญหา

ลงนาม

ตำแหน่ง.....

วันที่

2. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลพระปกเกล้ากำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพระปกเกล้า ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และคณะกรรมการใกล้เคียงระดับโรงพยาบาลดำเนินงาน

