

คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธีกำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินการตอบสนอง การปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป โดยมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ดังนี้

1. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.1.1 สแกน QR Code เพื่อแสดงความคิดเห็นผ่านระบบการแสดงความคิดเห็นจากการรับบริการ หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่อง



1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารสุขภาพ ชั้น 1 โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

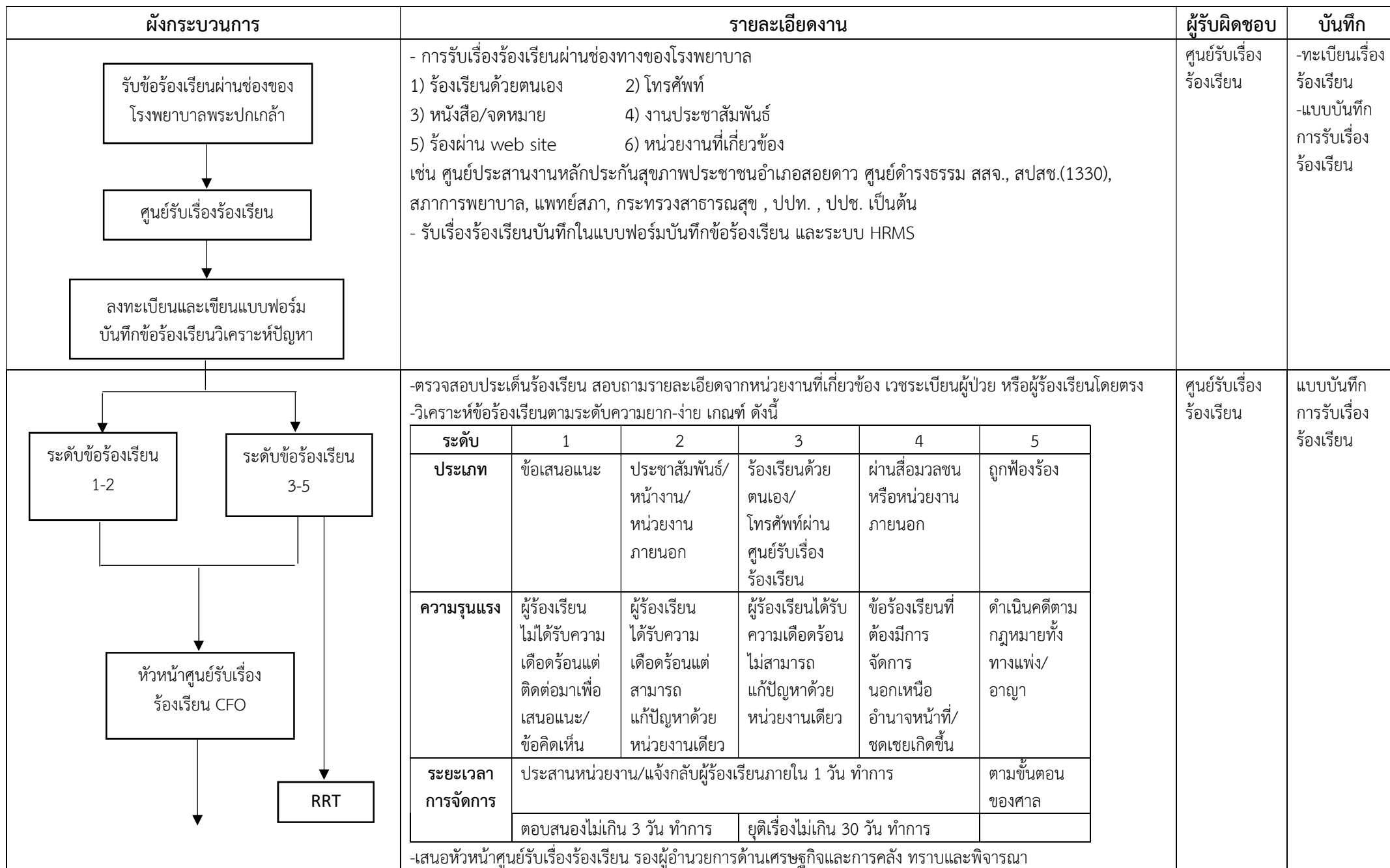
1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางไปรษณียบัตรส่งถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พระปกเกล้า หัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการด้านต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

1.1.4 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 039-319666 ต่อ 3038

1.1.5 ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook เพจ “โรงพยาบาลพระปกเกล้า”



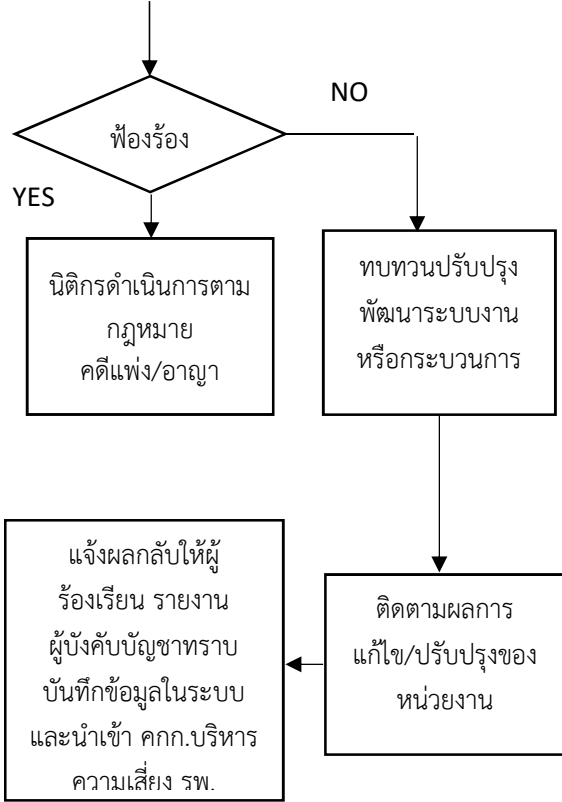
๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการหลักในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี



๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการหลักในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
<pre> graph TD A[หัวหน้าทีมที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล] --> B{มีข้อเท็จจริง} B -- NO --> C[พิจารณา ดำเนินการตามกฎหมาย] B -- YES --> D{เสี่ยง ฟ้องร้อง} D -- NO --> E[ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงและการช่วยเหลือตามความเหมาะสม] D -- YES --> F{เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ} F -- YES --> G[ช่วยเหลือตามมติทีมไกล่เกลี่ยพิจารณา -บันทึกข้อตกลง -ทำสัญญา ประนีประนอม] F -- NO --> H[] </pre>	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งข้อมูลส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไขป้องกัน และสรุปใบรายงานแก้ไขและป้องกัน กลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามกำหนด คือ ระดับ 1-2 ตอบสนองภายใน 3 วันทำการ ระดับ 3-5 รายงานผู้บังคับบัญชาทันที และแก้ไขภายใน 5-10 วันทำการ ทั้งนี้ต้องยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ ประเด็นการร้องเรียนได้แก่ 1. ระบบบริการ (การรักษาพยาบาล ด้านยา รอนาน หน่วยสนับสนุน ด้านเอกสาร) 2. พฤติกรรมบริการ แจ้งเจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไข 3. ทุจริต 4. บริหารทั่วไป (เครื่องมือ/อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งแวดล้อม ด้านระบบทรัพยากรบุคคล วินัย จัดซื้อจัดจ้าง) 5. สิทธิ/สวัสดิการ ประสานศูนย์สิทธิประโยชน์ให้ข้อมูลช่วยเหลือ 6. ยื่นคำร้องรับเงินชดเชย ม.41 ม.18 ตรวจสอบข้อมูลพบว่า 1. การร้องเรียนไม่เป็นความจริงเป็นกล่าวอ้าง/กล่าวหาโรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหาย สามารถดำเนินการแจ้งความได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2. การร้องเรียนมีข้อเท็จจริงปรากฏ ต้องดำเนินการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเชิงระบบของโรงพยาบาล โดยเจรจาต่อรองกับผู้เสียหาย ทั้งในรูปแบบคณะทำงาน หรือบุคคลร่วมกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีนิติกรเป็นเลขานุการ 2.1 เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผู้ร้องเรียนเข้าใจยินยอมตามข้อตกลง 2.2 เจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ผู้ร้องเรียนฟ้องคดีต่อศาล โรงพยาบาลจัดตั้งทีมเตรียมแนวทางการต่อสู้คดี รวมทั้งพยานหลักฐานต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยทีมมีหน้าที่ดังนี้ 1) แพทย์ที่ปรึกษา - ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเวชระเบียน เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษา - ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีมเพื่อประกอบคำให้การต่อสู้คดี 2) แพทย์ผู้ถูกกล่าวหา - เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย	-หัวหน้ากลุ่มงานในโรงพยาบาล -บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน -ทีมไกล่เกลี่ยระดับ รพ. -นิติกร	

๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการหลักในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
 <pre> graph TD Start(()) --> Decision{ร้องเรียน} Decision -- YES --> Box1[ดำเนินการตาม กฎหมาย คดีแพ่ง/อาญา] Decision -- NO --> Box2[ทบทวนปรับปรุง พัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ] Box2 --> Box3[ติดตามผลการ แก้ไข/ปรับปรุงของ หน่วยงาน] Box3 --> Box4[แจ้งผลกลับให้ผู้ ร้องเรียน รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ บันทึกข้อมูลในระบบ และนำเข้า คกก.บริหาร ความเสี่ยง รพ.] </pre>	- ตรวจสอบเวชระเบียน ขั้นตอนการรักษา เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการรักษาว่าถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา - จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้อำนวยการและกลุ่มกฎหมายทันที 3) พยาบาลผู้ถูกกล่าวหา - เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย - รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ - ตรวจสอบเวชระเบียน บันทึกทางการแพทย์ในส่วนที่รับผิดชอบว่าถูกต้องหรือไม่ - จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาล อธิบายประเด็นที่ถูกกล่าวหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจนโดยอ้างอิงมาตรฐานหลักการทางวิชาการ เพื่อเป็นหลักฐานในชั้นศาล - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับและแจ้งกลุ่มกฎหมายทันที 4) นิติกร - รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงทางการแพทย์ที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา - ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว - ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่บุคลากรทางการแพทย์และทีมในการรักษาพยาบาล - โกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้เสียหาย - จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง เอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งพยานงานสอบสวน อัยการ และบุคลากรทางการแพทย์ที่ถูกกล่าวหา - เป็นผู้ประสานคดีและปรึกษากลุ่มกฎหมายกระทรวงสาธารณสุข		

การดำเนินการแก้ไข

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting or typing. There are no margins, text, or other markings on the page.

สรุปยฺติเรื่องร้องเรียน

☐ ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41บาท ☐ ทำสัญญาประนีประนอม.....

☐เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท ☐อื่นๆ.....

[illegible]

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

ใบรายงานการแก้ไขและป้องกันความเสี่ยง

FM-RM-05 (00)

[illegible]

2. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลพระปกเกล้ากำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพระปกเกล้า ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และคณะกรรมการใกล้เคียงระดับโรงพยาบาลดำเนินงาน

