

คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกลเกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธีกำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกลเกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

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

1. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.1.1 สแกน QR Code เพื่อแสดงความคิดเห็นผ่านระบบการแสดงความคิดเห็นจากการรับบริการ หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่อง



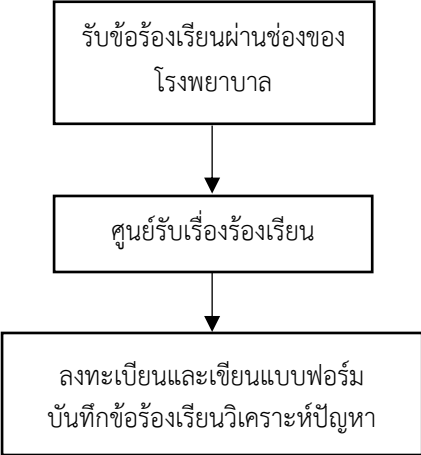
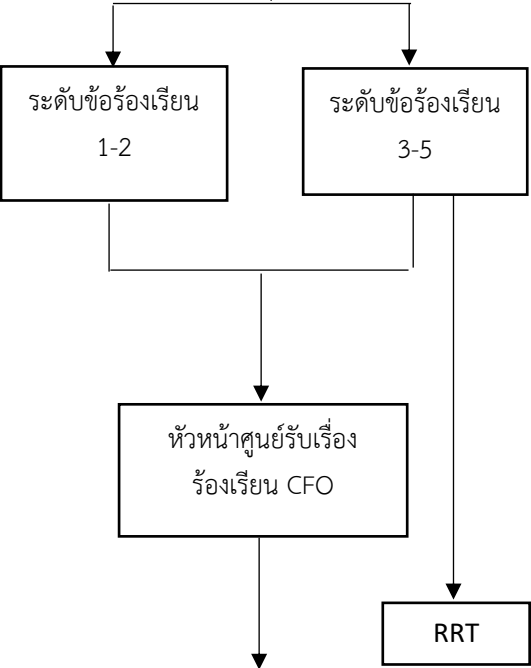
1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารสุขภาพ ชั้น 1 โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

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”



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																													
 <pre> graph TD A[รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาล] --> B[ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน] B --> C[ลงทะเบียนและเขียนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนวิเคราะห์ปัญหา] </pre>	<p>-การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาล</p> <p>1) ร้องเรียนด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์</p> <p>3) หนังสือ/จดหมาย 4) งานประชาสัมพันธ์</p> <p>5) ร้องผ่าน web site 6) QR code</p> <p>7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>เช่น ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอสอยดาว ศูนย์ดำรงธรรม สสจ., สปสช. (1330), สภาการพยาบาล, แพทย์สภา, กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น</p> <p>-รับเรื่องร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และระบบ HRMS</p>	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ทะเบียนเรื่องร้องเรียน -แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน																													
 <pre> graph TD A[ระดับข้อร้องเรียน 1-2] --> C[หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน CFO] B[ระดับข้อร้องเรียน 3-5] --> C C --> D[RRT] </pre>	<p>-ตรวจสอบประเด็นร้องเรียน สอบถามรายละเอียดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เวชระเบียนผู้ป่วย หรือผู้ร้องเรียน โดยตรง</p> <p>-วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความยาก-ง่าย เกณฑ์ ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="674 831 1718 1342"> <thead> <tr> <th>ระดับ</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ประเภท</td> <td>ข้อเสนอแนะ</td> <td>ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก</td> <td>ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน</td> <td>ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก</td> <td>ถูกฟ้องร้อง</td> </tr> <tr> <td>ความรุนแรง</td> <td>ผู้ร้องเรียน ไม่ได้ได้รับความ เตื่อดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น</td> <td>ผู้ร้องเรียน ได้รับความ เตื่อดร้อนแต่ สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว</td> <td>ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตื่อดร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขัดเขยเกิดขึ้น</td> <td>ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้ง ทางแพ่ง/ อาญา</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">ระยะเวลา การจัดการ</td> <td colspan="4">ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ</td> <td>ตามขั้นตอน ของศาล</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ</td> <td colspan="3">ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับ	1	2	3	4	5	ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก	ถูกฟ้องร้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้ได้รับความ เตื่อดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน ได้รับความ เตื่อดร้อนแต่ สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตื่อดร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขัดเขยเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้ง ทางแพ่ง/ อาญา	ระยะเวลา การจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ				ตามขั้นตอน ของศาล	ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ			ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
ระดับ	1	2	3	4	5																											
ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก	ถูกฟ้องร้อง																											
ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้ได้รับความ เตื่อดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน ได้รับความ เตื่อดร้อนแต่ สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตื่อดร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขัดเขยเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้ง ทางแพ่ง/ อาญา																											
ระยะเวลา การจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ				ตามขั้นตอน ของศาล																											
	ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ																													

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
<pre> graph TD Start[] --> Step1[หัวหน้าทีมนำที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล] Step1 --> Dec1{มีข้อเท็จจริง?} Dec1 -- NO --> Step2[พิจารณา ดำเนินการตามกฎหมาย] Dec1 -- YES --> Dec2{เสี่ยงฟ้องร้อง?} Dec2 -- NO --> Step3[ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงและการช่วยเหลือตามความเหมาะสม] Dec2 -- YES --> Dec3{เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ?} Dec3 -- YES --> Step4[ช่วยเหลือตามมติทีมไกล่เกลี่ยพิจารณา -บันทึกข้อตกลง -ทำสัญญาประนีประนอม] Dec3 -- NO --> End[] </pre>	<p>-เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รองผู้อำนวยการด้านเศรษฐกิจและการคลัง ทราบและพิจารณา</p> <p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งข้อมูลส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไขป้องกัน และสรุปใบรายงานแก้ไขและป้องกัน กลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามกำหนดคือระดับ 1-2 ตอบสนองภายใน 3 วันทำการ ระดับ 3-5 รายงานผู้บังคับบัญชาทันที และแก้ไขภายใน 5-10 วันทำการ ทั้งนี้ต้องยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ</p> <p>ประเด็นการร้องเรียนได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ระบบบริการ (การรักษาพยาบาล ด้านยา รอนาน หน่วยสนับสนุน ด้านเอกสาร) 2.พฤติกรรมบริการ แจ้งเจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไข 3.ทุจริต 4.บริหารทั่วไป (เครื่องมือ/อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งแวดล้อม ด้านระบบทรัพยากรบุคคล วินัย จัดซื้อจัดจ้าง) 5.สิทธิ/สวัสดิการ ประสานศสศูนย์สิทธิประโยชน์ให้ข้อมูลช่วยเหลือ 6.ยื่นคำร้องรับเงินชดเชย ม.41 ม.18 <p>หากตรวจสอบข้อมูลพบว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.การร้องเรียนไม่เป็นความจริงเป็นกล่าวอ้าง/กล่าวหาโรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหาย สามารถดำเนินการแจ้งความได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2.การร้องเรียนมีข้อเท็จจริงปรากฏ ต้องดำเนินการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเชิงระบบของโรงพยาบาล โดยเจรจาต่อรองกับผู้เสียหาย ทั้งในรูปแบบคณะทำงาน หรือบุคคลร่วมกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีนิติกรเป็นเลขา <ol style="list-style-type: none"> 2.1เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผู้ร้องเรียนเข้าใจยินยอมตามข้อตกลง 2.2เจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ผู้ร้องเรียนฟ้องคดีต่อศาล โรงพยาบาลจัดตั้งทีมเตรียมแนวทางการต่อสู้คดี <p>รวมทั้งพยาน หลักฐานต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยทีมมีหน้าที่ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) แพทย์ที่ปรึกษา <ul style="list-style-type: none"> -ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเวชระเบียน เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษา -ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีมเพื่อประกอบคำให้การต่อสู้คดี 2) แพทย์ผู้ถูกกล่าวหา 	<p>-หัวหน้ากลุ่มงานในโรงพยาบาล</p> <p>-บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ทีมไกล่เกลี่ยระดับ รพ.</p> <p>-นิติกร</p>	

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
<pre> graph TD Start(()) --> A{ฟ้องร้อง} A -- YES --> B[นิติกรดำเนินการตาม กฎหมาย คดีแพ่ง/อาญา] A -- NO --> C[ทบทวนปรับปรุง พัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ] C --> D[ติดตามผลการ แก้ไข/ปรับปรุงของ หน่วยงาน] D --> E[แจ้งผลกลับให้ผู้ ร้องเรียน รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ บันทึกข้อมูลในระบบ และนำเข้า คกก.บริหาร ความเสี่ยง รพ] </pre>	<p>-เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดย ไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย</p> <p>-ตรวจสอบเวชระเบียน ขั้นตอนการรักษา เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการรักษาว่าถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา</p> <p>-จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็น ปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด</p> <p>-หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที</p> <p>-หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้อำนวยการและกลุ่มกฎหมายทันที</p> <p>3) พยาบาลผู้ถูกกล่าวหา</p> <p>-เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดย ไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย</p> <p>-รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ</p> <p>-ตรวจสอบเวชระเบียน บันทึกทางการพยาบาล ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่รับผิดชอบว่าถูกต้อง หรือไม่</p> <p>-จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาล อธิบายประเด็นที่ถูกกล่าวหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจน โดยอ้างอิงมาตรฐานหลักการทางวิชาการ เพื่อเป็นหลักฐานในชั้นศาล</p> <p>-หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที</p> <p>-หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับและแจ้ง กลุ่มกฎหมายทันที</p> <p>4) นิติกร</p> <p>-รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงทางการรักษาพยาบาลที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา</p> <p>-ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว</p> <p>-ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่บุคลากรทางการแพทย์และทีมในการ รักษาพยาบาล</p> <p>-ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้เสียหาย</p> <p>-จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง เอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งพบบันทึกงานสอบสวน อัยการ และ บุคลากรทางการแพทย์ที่ถูกกล่าวหา</p> <p>-เป็นผู้ประสานคดีและปรึกษากลุ่มกฎหมายกระทรวงสาธารณสุข</p>		

