

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการให้บริการและการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสาน การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกลเกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธีกำกับ และติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกลเกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่ การดำเนินการตอบสนอง การปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือใน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป โดยมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ดังนี้

1. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.1 ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.1.1 สแกน QR Code เพื่อแสดงความคิดเห็นผ่านระบบการแสดงความคิดเห็นจากการรับบริการ หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่อง



1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารสุขภาพ ชั้น 1 หรืองานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป อาคารประชาธิปไตยฯ ชั้น 6 โดยบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ส่งถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า หัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการด้านต่างๆ รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำจังหวัดจันทบุรี เป็นต้น

1.1.4 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ดังนี้

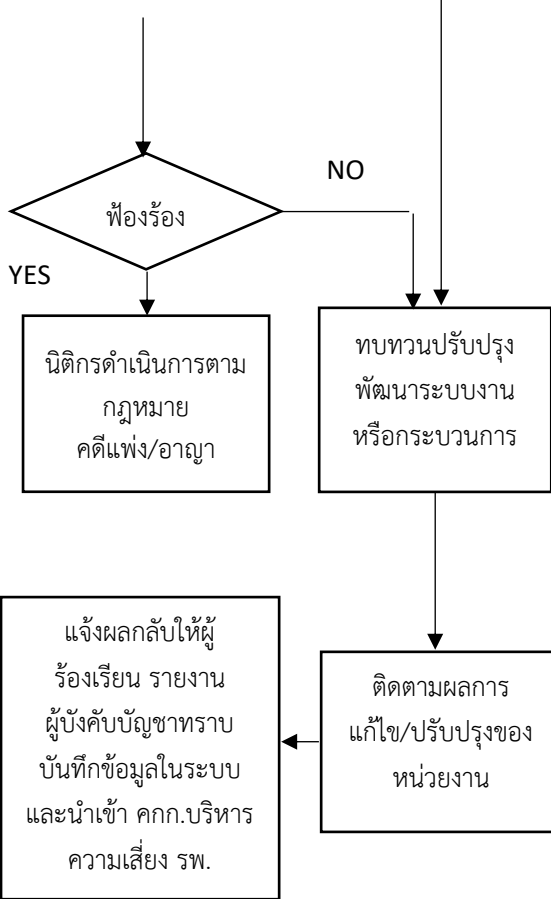
- (1) 039-319666 ต่อ 3038 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระปกเกล้า
- (2) 039-311166 ต่อ 115 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
- (3) 039-303282 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี
- (4) 039-3025756 สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดจันทบุรี

1.1.5 ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook เพจ “โรงพยาบาลพระปกเกล้า”



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																													
รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาล ↓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ↓ ลงทะเบียนและเขียนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนวิเคราะห์ปัญหา	-การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาล 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์ 3) หนังสือ/จดหมาย 4) งานประชาสัมพันธ์ 5) ร้องผ่าน web site 6) QR code 7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอสอยดาว ศูนย์ดำรงธรรม สสจ., สปสช. (1330), สภาการพยาบาล, แพทย์สภา, กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น -รับเรื่องร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และระบบ HRMS	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ทะเบียนเรื่องร้องเรียน -แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน																													
ระดับข้อร้องเรียน 1-2 ↓ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน CFO ↓ ระดับข้อร้องเรียน 3-5 ↓ RRT	-ตรวจสอบประเด็นร้องเรียน สอบถามรายละเอียดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เวชระเบียนผู้ป่วย หรือผู้ร้องเรียน โดยตรง -วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความยาก-ง่าย เกณฑ์ ดังนี้ <table><tr><th>ระดับ</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr><tr><th>ประเภท</th><td>ข้อเสนอแนะ</td><td>ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน/ หน่วยงาน ภายนอก</td><td>ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</td><td>ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก</td><td>ถูกฟ้องร้อง</td></tr><tr><th>ความรุนแรง</th><td>ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น</td><td>ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว</td><td>ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว</td><td>ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขาดเคยเกิดขึ้น</td><td>ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้ง ทางแพ่ง/ อาญา</td></tr><tr><th rowspan="2">ระยะเวลาการจัดการ</th><td colspan="4">ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ</td><td>ตามขั้นตอนของศาล</td></tr><tr><td colspan="2">ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ</td><td colspan="2">ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ</td><td></td></tr></table>	ระดับ	1	2	3	4	5	ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก	ถูกฟ้องร้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขาดเคยเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้ง ทางแพ่ง/ อาญา	ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ				ตามขั้นตอนของศาล	ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ			ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
ระดับ	1	2	3	4	5																											
ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก	ถูกฟ้องร้อง																											
ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขาดเคยเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้ง ทางแพ่ง/ อาญา																											
ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ				ตามขั้นตอนของศาล																											
	ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ																													

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
	-เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รองผู้อำนวยการด้านเศรษฐกิจและการคลัง ทราบและพิจารณา 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 หากตรวจสอบข้อมูลพบว่า 1.การร้องเรียนไม่เป็นความจริงเป็นกล่าวอ้าง/กล่าวหาโรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหาย สามารถดำเนินการแจ้งความได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2.การร้องเรียนมีข้อเท็จจริงปรากฏ ต้องดำเนินการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเชิงระบบของโรงพยาบาล โดยเจรจาต่อรองกับผู้เสียหาย ทั้งในรูปแบบคณะทำงาน หรือบุคคลร่วมกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีนิติกรเป็นเลขานุการ 2.1เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผู้ร้องเรียนเข้าใจยินยอมตามข้อตกลง 2.2เจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ผู้ร้องเรียนฟ้องคดีต่อศาล โรงพยาบาลจัดตั้งทีมเตรียมแนวทางการต่อสู้คดี รวมทั้งพยาน หลักฐานต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยทีมมีหน้าที่ดังนี้ 1) แพทย์ที่ปรึกษา -ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเวชระเบียน เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษา -ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีมเพื่อประกอบคำให้การต่อสู้คดี 2) แพทย์ผู้ถูกกล่าวหา	-หัวหน้ากลุ่มงานในโรงพยาบาล -บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน -ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ทีมไกล่เกลี่ยระดับ รพ. -นิติกร	

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

