



คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน การบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสาน การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธีกำกับ และติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

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

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ

โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การกำหนดช่องทางการร้องเรียน	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒ - ๔

1.การกำหนดช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.สแกน QR Code เพื่อแสดงความคิดเห็นผ่านระบบการแสดงความคิดเห็นจากการรับบริการ หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่อง



2

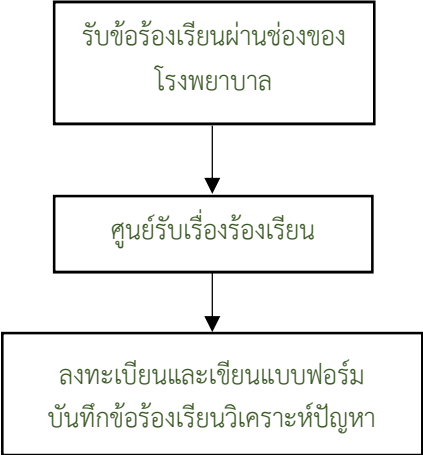
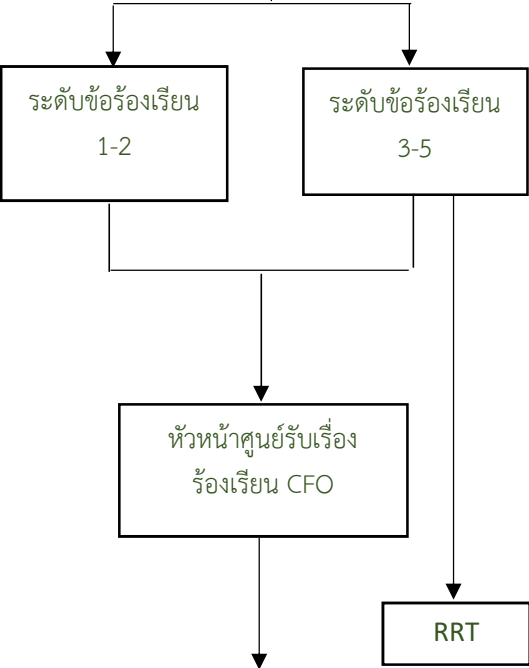
1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารสุขภาพ ชั้น 1 โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางไปรษณียบัตรส่งถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า หัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการด้านต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

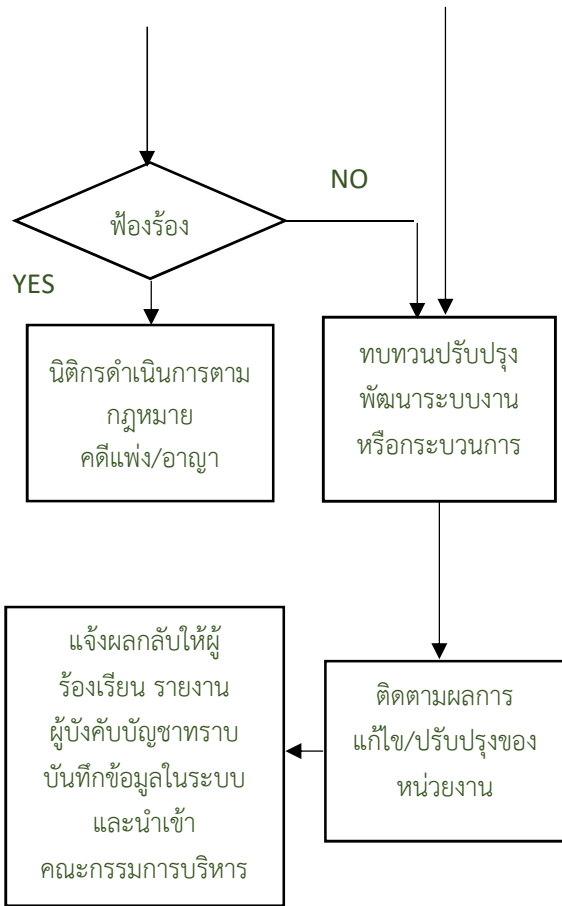
1.1.4 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 039-319666 ต่อ 3038

1.1.5 ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook เพจ “โรงพยาบาลพระปกเกล้า”



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																													
 <pre> graph TD A[รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาล] --> B[ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน] B --> C[ลงทะเบียนและเขียนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนวิเคราะห์ปัญหา] </pre>	<p>- การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาลพระปกเกล้า</p> <p>1) ร้องเรียนด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์ 3) หนังสือ/จดหมาย 4) งานประชาสัมพันธ์ 5) ร้องผ่าน web site 6) QR code 7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>เช่น ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอสอยดาว , ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี , สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (1330) , สภากาชาด , แพทย์สภา, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น</p> <p>- รับเรื่องร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และระบบ HRMS</p>	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ทะเบียนเรื่องร้องเรียน -แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน																													
 <pre> graph TD D[ระดับข้อร้องเรียน 1-2] --> E[หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน CFO] F[ระดับข้อร้องเรียน 3-5] --> G[RRT] </pre>	<p>- ตรวจสอบประเด็นร้องเรียน สอบถามรายละเอียดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เวชระเบียนผู้ป่วยหรือผู้ร้องเรียน โดยตรง</p> <p>- วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความยาก - ง่าย เกณฑ์ ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="674 831 1715 1477"> <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 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</td> <td>ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก</td> <td>ถูกฟ้องร้อง</td> </tr> <tr> <td>ความรุนแรง</td> <td>ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความ เตือร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น</td> <td>ผู้ร้องเรียน ได้รับความ เตือร้อนแต่ สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว</td> <td>ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเตือร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขดเซยเกิดขึ้น</td> <td>ดำเนินคดีตาม กฎหมายทั้ง 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="2">ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ระดับ	1	2	3	4	5	ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก	ถูกฟ้องร้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความ เตือร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน ได้รับความ เตือร้อนแต่ สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเตือร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขดเซยเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตาม กฎหมายทั้ง 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 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชน หรือหน่วยงาน ภายนอก	ถูกฟ้องร้อง																											
ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความ เตือร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียน ได้รับความ เตือร้อนแต่ สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเตือร้อน ไม่สามารถ แก้ปัญหาด้วย หน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ ต้องมีการ จัดการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่/ ขดเซยเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตาม กฎหมายทั้ง 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[หัวหน้าทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล] --> D1{มีข้อเท็จจริง} D1 -- NO --> B1[พิจารณา ดำเนินการตามกฎหมาย] D1 -- YES --> D2{เสียง ฟ้องร้อง} D2 -- NO --> B2[ให้ข้อมูลตาม ข้อเท็จจริงและ การช่วยเหลือตาม ความเหมาะสม] D2 -- YES --> D3{เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ} D3 -- YES --> B3[ช่วยเหลือตามมติ ทีมไกล่เกลี่ย พิจารณา -บันทึกข้อตกลง -ทำสัญญา ประนีประนอม] D3 -- NO --> End1[] B1 --> End1 B2 --> End1 B3 --> End1 </pre>	<p>- เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รองผู้อำนวยการด้านเศรษฐกิจและการคลัง ทราบและพิจารณา</p> <p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งข้อมูลส่งรายละเอียดข้อร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทาง แก้ไขป้องกัน และสรุปใบรายงานแก้ไขและป้องกัน กลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามกำหนด คือ</p> <p>ระดับ 1 - 2 ตอบสนองภายใน 3 วันทำการ</p> <p>ระดับ 3 - 5 รายงานผู้บังคับบัญชาทันที และแก้ไขภายใน 5 - 10 วันทำการ</p> <p>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 ประสานศูนย์สิทธิประโยชน์ให้ข้อมูลช่วยเหลือ 6. ยื่นคำร้องรับเงินชดเชย ม.41 ม.18 <p>หากตรวจสอบข้อมูลพบว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การร้องเรียนไม่เป็นความจริงเป็นกล่าวอ้าง/กล่าวหาโรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหาย สามารถดำเนินการ แจ้งความได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2. การร้องเรียนมีข้อเท็จจริงปรากฏ ต้องดำเนินการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเชิงระบบของโรงพยาบาล โดยเจรจาต่อรองกับ ผู้เสียหาย ทั้งในรูปแบบคณะทำงาน หรือบุคคลร่วมกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผู้ร้องเรียนเข้าใจยินยอมตามข้อตกลง 2.2 เจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ผู้ร้องเรียนฟ้องคดีต่อศาล โรงพยาบาลจัดตั้งทีมเตรียมแนวทางการต่อสู้คดี รวมทั้ง พยาน หลักฐานต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยทีมมีหน้าที่ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) แพทย์ที่ปรึกษา <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเวชระเบียน เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษา - ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีมเพื่อประกอบคำให้การต่อสู้คดี 2) แพทย์ผู้ถูกกล่าวหา <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มี การตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย - ตรวจสอบเวชระเบียน ขั้นตอนการรักษา เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการรักษาว่าถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา 	<p>-หัวหน้ากลุ่มงาน ในโรงพยาบาล</p> <p>-บุคลากรที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน</p> <p>-ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ทีมไกล่เกลี่ยระดับ รพ.</p> <p>-นิติกร</p>	

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
 <pre> graph TD Start(()) --> RongRien{ร้องเรียน} RongRien -- YES --> YesBox[ดำเนินการตาม กฎหมาย คดีแพ่ง/อาญา] RongRien -- NO --> NoBox[ทบทวนปรับปรุง พัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ] NoBox --> FollowUp[ติดตามผลการ แก้ไข/ปรับปรุงของ หน่วยงาน] FollowUp --> EndBox[แจ้งผลกลับให้ผู้ ร้องเรียน รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ บันทึกข้อมูลในระบบ และนำเข้า คณะกรรมการบริหาร] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้อำนวยการและกลุ่มกฎหมายทันที <p>3) พยาบาลผู้ถูกกล่าวหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มี การตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย - รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ - ตรวจสอบเวชระเบียน บันทึกทางการแพทย์ การพยาบาล ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่รับผิดชอบว่าถูกต้องหรือไม่ - จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาล อธิบายประเด็นที่ถูกกล่าวหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจนโดย อ้างอิงมาตรฐานหลักการทางวิชาการ เพื่อเป็นหลักฐานในชั้นศาล - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับและแจ้งกลุ่มกฎหมายทันที <p>4) นิติกร งานกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงทางการรักษาพยาบาลที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา - ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว - ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่บุคลากรทางการแพทย์และทีมในการรักษาพยาบาล - โกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้เสียหาย - จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง เอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งพบพนักงานสอบสวน อัยการ และบุคลากรทางการแพทย์ที่ถูกกล่าวหา - เป็นผู้ประสานคดีและปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข 		



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า

๓๘ ถนนเลียบบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๑ ๙๖๖๖ ต่อ ๓๐๓๘

โรงพยาบาลพระปกเกล้า : www.ppkhosp.go.th

Facebook “โรงพยาบาลพระปกเกล้า”

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
ตามประกาศโรงพยาบาลพระปกเกล้า
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า	
<p>ชื่อหน่วยงาน : งานกฎหมาย วัน/เดือน/ปี : ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี รายละเอียดข้อมูล คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ↓ Link ภายนอก : หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล จตุรพิช ชนะสิทธิ์ (นายจตุรพิช ชนะสิทธิ์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง ชภัทรพร รอดเดช (นางสาวชภัทรพร รอดเดช) ตำแหน่งหัวหน้างานกฎหมาย วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ จิรวัดณ์ ทวีแสง (นายจิรวัดณ์ ทวีแสง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘</p>	