

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

จัดทำโดย
คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับ
โรงพยาบาลป่าโมก

คำนำ

ปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เนืองๆในงานบริการภาครัฐ โดยเฉพาะงานบริการสุขภาพ เนื่องจากความคาดหวังต่อการบริการที่สูงของประชาชนในยุคปัจจุบัน หลายครั้งนำไปสู่การฟ้องร้องต่อโรงพยาบาลหลายๆแห่งของกระทรวงสาธารณสุข การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความรุนแรงหรือยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อโรงพยาบาลได้

เรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลปกติจะแบ่งเป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อโรงพยาบาลโดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ และการยื่นผ่านหน่วยงานอื่น

๒. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือโครงการต่างๆของโรงพยาบาล โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อโรงพยาบาลโดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ และการยื่นผ่านหน่วยงานอื่นๆ (รวมถึง พฤติกรรมทุจริต ประพฤติมิชอบ)

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาล ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ มีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รายใดรายหนึ่งดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆของโรงพยาบาล จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขอเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาางานของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลป่าโมก เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลป่าโมก” ฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลป่าโมก ให้กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลป่าโมกได้ถือปฏิบัติต่อไป

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล
โรงพยาบาลป่าโมก

สารบัญ

ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลป่าโมก	๓
ผังงาน (Flow Chart) การจัดการเรื่องร้องเรียน/	๔
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลป่าโมก จ.อ่างทอง	
แนวทางการปฏิบัติงานการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลป่าโมก	
คำจำกัดความ	๕
ขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้	๕
แนวทางการดำเนินงานขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑และมาตรา๑๘	
กรณีผู้รับบริการ มาตรา ๔๑	๗
กรณีผู้ให้บริการ มาตรา๑๘	๗
ภาคผนวก	
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๙
โทรศัพท์ โดยตรง ผู้รับเรื่องร้องเรียน โซเชียลเน็ตเวิร์ค อื่นๆ	
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะโรงพยาบาลป่าโมก	๑๐

ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลป่าโมก

หากประชาชนท่านใดมีปัญหาเรื่องการให้บริการ การปฏิบัติงาน หรืออื่นๆของโรงพยาบาลป่าโมก สามารถติดต่อร้องเรียนได้ในช่องทางดังนี้

๑. ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ห้องหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลป่าโมก
๒. กล่องรับความคิดเห็น ที่ติดไว้ต่างๆในโรงพยาบาล เช่น หน้าห้องจ่ายยา ห้องทันตกรรม ห้องชันสูตร เป็นต้น
๓. ไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลป่าโมก ๓๑๘/ข ม.๒ ต.ป่าโมก อ.ป่าโมก จ.อ่างทอง ๑๔๑๓๐
๔. โทรศัพท์ ๐๓๕-๖๒๓๕๓๙-๔๐ ต่อ ๑๑๑๘
๕. โทรสาร เบอร์ ๐๓๕-๖๒๓๑๗๑
๖. www.pamokhospital.com

ผังงาน (Flow Chart) การจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ โรงพยาบาลป่าโมก จ.อ่างทอง

แนวทางการปฏิบัติงานการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลป่าโมกคำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม
- และอื่นๆ ของโรงพยาบาล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้
- ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลป่าโมก (งานประกันสุขภาพ) และผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางโรงพยาบาล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วย
 - ผู้รับเรื่องร้องเรียน (กล่องรับความคิดเห็น)
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง
 - โทรศัพท์/โทรสาร
 - จดหมาย
 - สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ facebook Line หรือช่องทางอื่นๆ
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะดังนี้

๒.๑. ลงบันทึกในแบบบันทึกข้อร้องเรียน ซึ่งต้องประกอบด้วยข้อมูลสำคัญได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและสามารถแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๒.๒. ลงบันทึกในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๒.๓. วิเคราะห์ระดับความเสี่ยงและบันทึกอุบัติการณ์ในโปรแกรมรายงานความเสี่ยงของศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลป่าโมก

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนและตอบกลับผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องไว้แล้วภายใน ๕ วันทำการหลังรับเรื่อง โดยพิจารณาข้อร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ ๑. เรื่องที่จัดการได้ ๒. เรื่องที่จัดการไม่ได้

๓.๑. กรณีจัดการได้ ให้ดำเนินการต่อในข้อ ๔

๓.๒. กรณีจัดการไม่ได้ ให้ดำเนินการต่อในข้อ ๕

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการไกล่เกลี่ย และปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้น จนยุติข้อร้องเรียนได้ ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ และประสานงานไปยังหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. กรณีเป็นเรื่องจัดการไม่ได้ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล และคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามระดับความรุนแรงของปัญหาดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ G-I (ความรุนแรงระดับสูง) ต้องรายงานทันที
- ข้อร้องเรียนระดับ E-F (ความรุนแรงระดับปานกลาง) ต้องรายงานภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- ข้อร้องเรียนระดับ A-D (ความรุนแรงระดับต่ำ) ต้องรายงานภายใน ๑ เดือน

๖. กรณีจัดการได้ หัวหน้าหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันศึกษาข้อมูล ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาตามปัญหานั้นๆและดำเนินการต่อในข้อ ๔ กรณีจัดการไม่ได้ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยร่วมประชุมเพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการและจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

๗. คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยพิจารณาระดับความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

- กรณีสำเร็จได้รับความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ให้ดำเนินการต่อในข้อ ๔
- กรณีไม่สำเร็จ ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ไม่ได้รับความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ให้ดำเนินการต่อในข้อ ๘

๘. คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยรายงานเรื่องร้องเรียนและการจัดการระดับโรงพยาบาลไปยังคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับจังหวัด กลุ่มงานประกันสุขภาพ สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

๙. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปยังศูนย์บริหารความเสี่ยงในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

๑๐. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงตามปัญหานั้นๆและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ หากเป็นกรณีที่ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับจังหวัด กลุ่มงานประกันสุขภาพ สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จะแจ้งผลการติดตามเป็นระยะอย่างน้อย ๗ วัน/ครั้ง

๑๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานประจำเดือนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลและคณะกรรมการบริหารคุณภาพโรงพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน

**แนวทางการดำเนินงานขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑และมาตรา๑๘
กรณีผู้รับบริการ มาตรา ๔๑**

๑. ผู้รับบริการกรอกคำร้องตามแบบฟอร์ม การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๒ แผ่น ผู้รับบริการลงชื่อทุกแผ่น
๒. ถ่ายสำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมลงชื่อรับรองสำเนา
๓. print เอกสารสิทธิ์ บัตรประกันสุขภาพ ผู้รับบริการ ลงชื่อรับรองสำเนา
๔. ทำหนังสือขออนุญาตใช้ประวัติการรักษา ผอ.ลงชื่อ /ผู้รับบริการ ลงชื่อ อนุญาต (ตามแบบฟอร์ม)
๕. ถ่ายเอกสารประวัติการรักษาที่เกี่ยวข้อง ถ้าผู้รับบริการมีผลเลือดผิดปกติเช่น HIV ต้องขอหลักฐานที่ PCU
๖. โทรประสานงาน งานประกันสุขภาพ สสจ.อ่างทอง ในเบื้องต้น
๗. ทำหนังสือปะหน้าส่ง สสจ.อ่างทอง
๘. รวบรวมเอกสารใส่ซองสีน้ำตาล ส่งงานประกันสุขภาพ สสจ.อ่างทอง

กรณีผู้ให้บริการ มาตรา ๑๘

๑. ผู้ให้บริการกรอกคำร้องตามแบบฟอร์ม การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๑ แผ่น
๒. ถ่ายสำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ พร้อมลงชื่อรับรองสำเนา
๓. print เอกสารสิทธิ์ บัตรประกันสุขภาพ ผู้รับบริการ ลงชื่อรับรองสำเนา
๔. ทำหนังสือขออนุญาตใช้ประวัติการรักษา ผอ.ลงชื่อ /ผู้รับบริการ ลงชื่อ อนุญาต (ตามแบบฟอร์ม)
๕. ถ่ายเอกสารประวัติการรักษาที่เกี่ยวข้องของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการมีผลเลือดผิดปกติ เช่น HIV ต้องขอหลักฐานที่PCU
๖. โทรประสานงาน งานประกันสุขภาพ สสจ.อ่างทอง ในเบื้องต้น
๗. ทำหนังสือปะหน้าส่ง สสจ.อ่างทอง
๘. รวบรวมเอกสารใส่ซองสีน้ำตาล ส่งงานประกันสุขภาพ สสจ.อ่างทอง

ภาคผนวก

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ โดยตรง ผู้รับเรื่องร้องเรียน โซเชียลเน็ตเวิร์ค อื่นๆ

เลขที่ปัญหา.....วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิการรักษา.....จังหวัดที่ลงทะเบียน (บัตรทอง)

หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

หน่วยบริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียน พฤติกรรมบริการ ระบบงาน ระยะเวลาารอคอย อาคารสถานที่ การละเมิดสิทธิ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สถานะของเรื่อง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ปัญห.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

