

๔๖, ๗๒



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลลำดวน

อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลลำดวน อําเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลลำดวน เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข ในเขตพื้นที่ลำดวน โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลลำดวน ปฏิบัติตามด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ โรงพยาบาล ลำดวนจึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และดำเนินการ เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันเพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.)ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรฐานการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้าง ความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน ดังนั้น โรงพยาบาลลำดวนจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลำดวนให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการบริหารจัดการภาครัฐและวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๙
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลำดวนสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลำดวน จังหวัด สุรินทร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนและไกล์เกลี่ยของหน่วยงาน การรับและ ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปรับปรุงหรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลำดวน การวิเคราะห์และ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งการ กำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการและ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องของความบกพร่องความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่นปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีจahlสิกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข่นศูนย์ใกล้เคียงโรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือ ช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้าน วาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ใกล้เคียงโรงพยาบาลลำดวนได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลาง กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ใกล้เคียงโรงพยาบาลลำดวน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อนความเสียหายต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อัน เป็นองมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลลำดวน ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายัง โรงพยาบาลลำดวนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนหมายถึงผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ลำดวน

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลลำดวน
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๕๔๑๔๑๕
- ๓) หนังสือจดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลลำดวน ๘๐ หมู่ ๔ ตำบลลำดวน อำเภอลำดวน จังหวัด สุรินทร์ ๓๒๒๒๐
- ๔) ตัวรับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลลำดวน จำนวน ๗ จุด
- ๕) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุขหรือศูนย์บริการประชาชน โทร.๑๑๑๑, โทร.๑๓๓๐

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการร้องเรียนและไกล่เกลี่ย (ตามรายชื่อแบบท้าย)

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลำดวนและกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ
ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือหรือโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรศัพท์	ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรศัพท์แล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ไกล่เกลี่ย
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสารณสุขจังหวัดสุรินทร์	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรศัพท์แล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ไกล่เกลี่ย / หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) กรณีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลำดวน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับร้องเรียนโรงพยาบาลลำดวน (แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ไก่ล่ำบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อสกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินงาน แก่ไข ปรับปรุงแก้ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเทห์ ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มการบริหารผู้รับผิดชอบงานทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้ศูนย์/ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน

(๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียน แล้วจัดส่งให้ศูนย์ไก่ล่ำบันทึก / ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ไก่ล่ำบันทึก / ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำดวนทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

(๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ท่านผู้อำนวยการ กรณีปกติภายใน ๓๐ วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๓๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน๗วันทำการหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) ศูนย์ไก่ล่ำบันทึก / ที่รับเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน เก็บไว้เป็นหลักฐาน

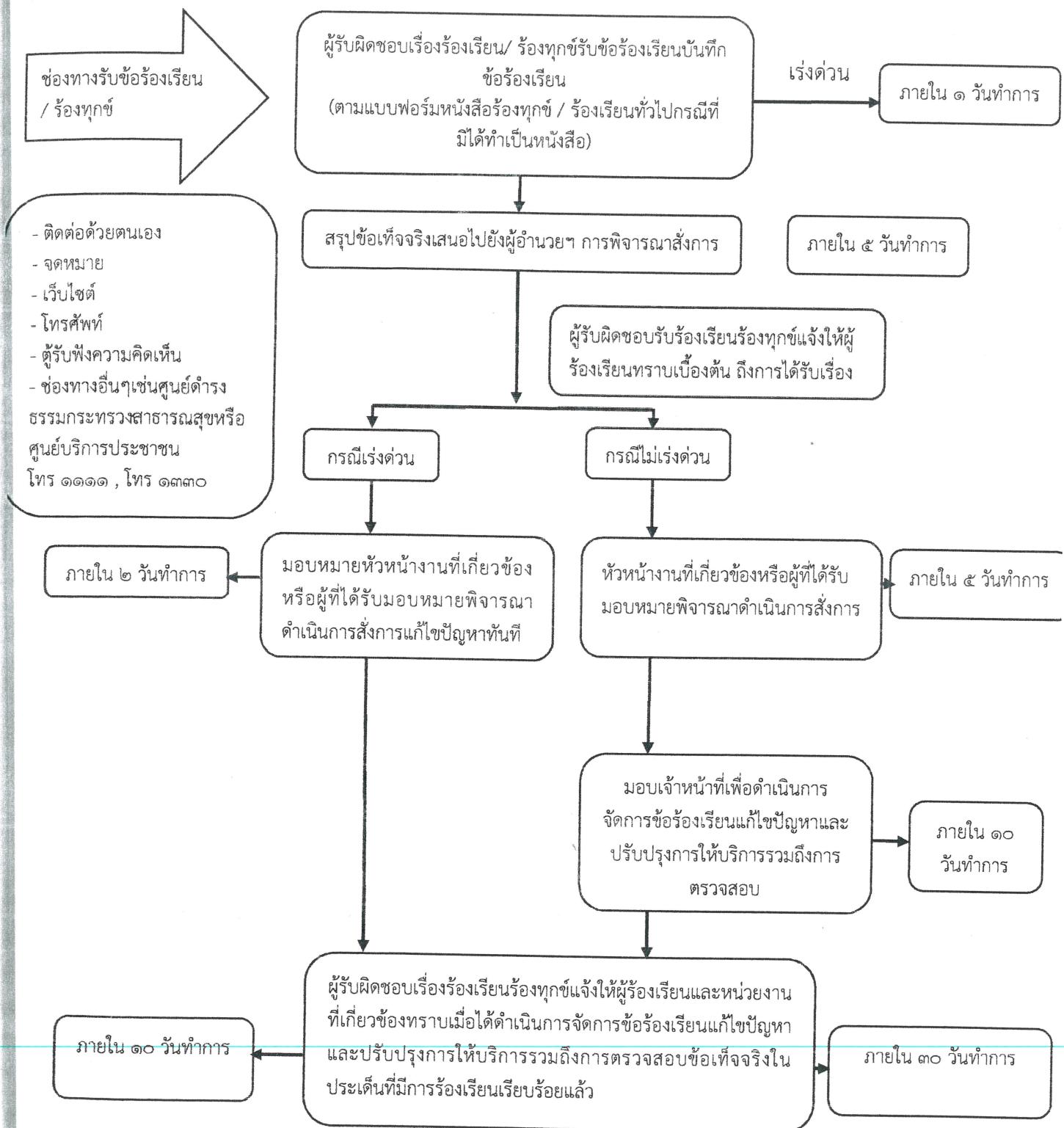
(๒) แบบฟอร์มที่ใช้

(๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

(๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบ และเก็บไว้เป็นหลักฐาน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเทห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามาดำเนินการตามคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงแก้ไข ทบทวนเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไป ตามมาตรฐานความ ปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์ใกล้เกลี่ย โรงพยาบาลลำดวน





คำสั่งโรงพยาบาลลำดวน

ที่ ๑/๒๕๖๒

เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการคุณภาพโรงพยาบาลลำดวน

เพื่อให้การพัฒนาระบบงานและการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาลลำดวน จังหวัดสุรินทร์ เกิดวัฒนธรรมคุณภาพวัฒนธรรมความปลอดภัยและวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับที่ 4 ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลองค์การมหาชน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ดังรายชื่อต่อไปนี้

คณะกรรมการเจรจาไก่ล่เกลี่ย

๑. นายนพดล ศิริพิพัฒ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวอัจฉรา ร้อยศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางมนัสันนท์ สุตะพันธ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวลักษณา เหมาหมาย	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางอุดมพร อุดมสินานนท์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวพิสมัย พีนนวล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางยุรุ เหลือลั่น	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยฯ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัญหา
๒. พิจารณาแนวทางต่างๆเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาล
๓. ดำเนินการเจรจาไก่ล่เกลี่ยหากมีปัญหาที่ไม่สามารถถ่ายทอดต่อได้
๔. สรุปผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหาร คปสอ.ลำดวนและหากไม่สามารถถ่ายทอดต่อได้ พิจารณาแนวทางแก้ไขกับคณะกรรมการระดับจังหวัดต่อไป

โรงพยาบาลลำดวน
สำนักงานเขตสุรินทร์

เลขที่ /

IR-4

ผู้..... รับเลขที่

วันที่ เดือน

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ชื่อ - ศุภล ผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์
ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ พ่อ แม่ 夫 น้อง ญาติ พลัด อื่นๆ อายุ ปี เพศ ชายบัตรประจำตัวผู้ป่วย
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

ชื่อ - ศุภล ผู้รับบริการ อายุ ปี เพศ ชายบัตรประจำตัวผู้ป่วย
ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
เข้ารับบริการในโรงพยาบาลลำดวนวันที่

รายละเอียดข้อเสนอแนะ

รับที่รับบริการ สาขา บ.
ห้อง / ตึกที่รับบริการ ห้อง ชั้น บ.
รายละเอียดเหตุการณ์ ห้องน้ำของงานที่ต้องการให้พัฒนา

ข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ ผู้แจ้ง วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๕๙

โรงพยาบาลลำดวนขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลลำดวน ปีงบประมาณ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอ สังเขป	ช่อง ทางการ รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้องฯ
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบ กลับ	

หมายเหตุ

๑. ช่องทางการรับเรื่อง

๑.๑ การติดต่อด้วยตนเอง

๑.๒ โทรศัพท์

๑.๓ หนังสือโทรศาร

๑.๔ Internet

๑.๕ ตู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องฯได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

