



คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน การบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสาน การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่ การดำเนินการตอบสนอง การปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป

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



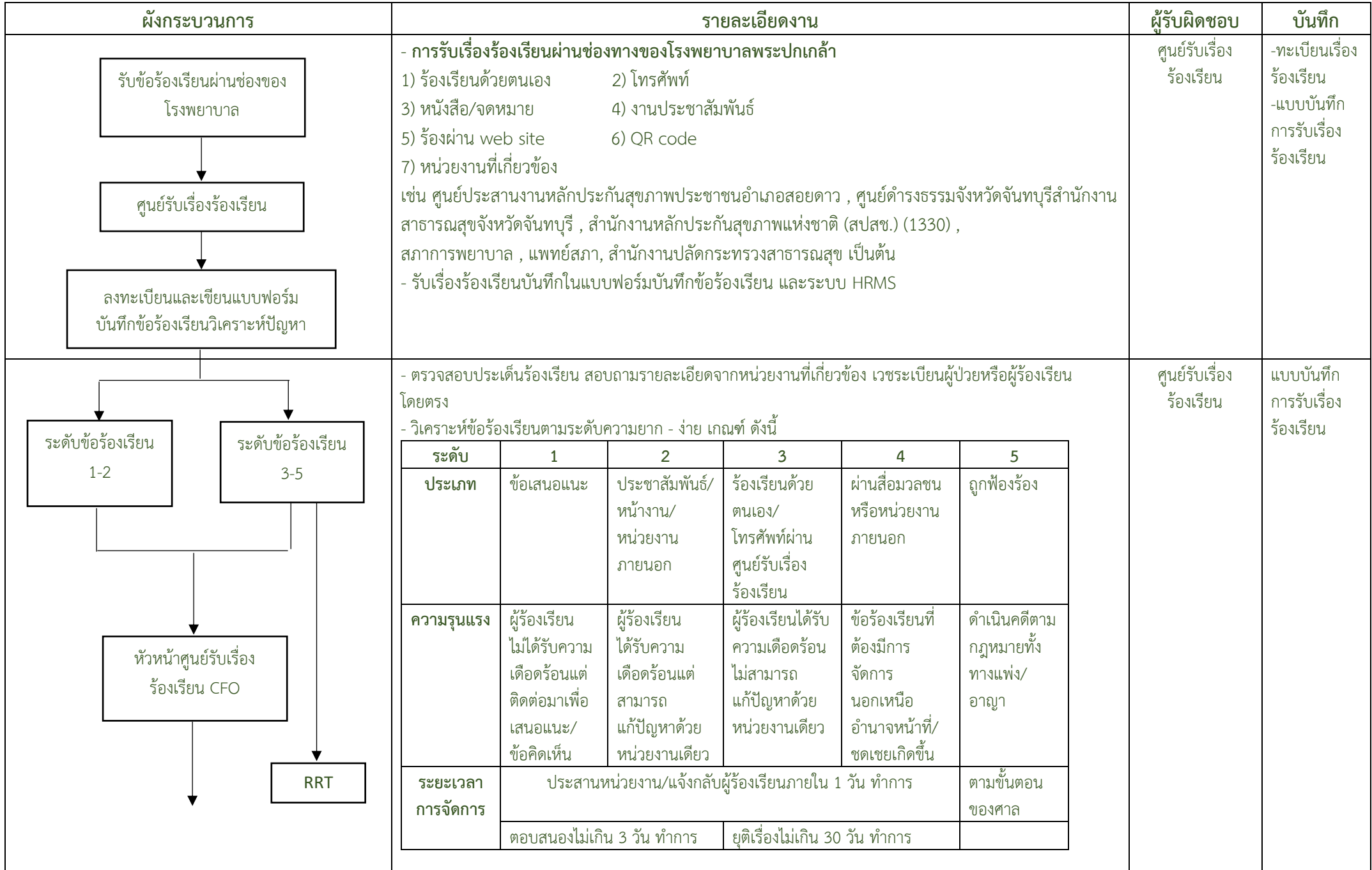
1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารสุขภาพ ชั้น 1 โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

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[หัวหน้าทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล] --> B{มีข้อเท็จจริง} B -- NO --> C[พิจารณา ดำเนินการตามกฎหมาย] B -- YES --> D{เสียงฟ้องร้อง} D -- NO --> E[ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงและการช่วยเหลือตามความเหมาะสม] D -- YES --> F{เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ} F -- YES --> G[ช่วยเหลือตามมติทีมไกล่เกลี่ย พิจารณา -บันทึกข้อตกลง -ทำสัญญา ประนีประนอม] F -- NO --> H[] style H fill:none,stroke:none </pre>	<p>- เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รองผู้อำนวยการด้านเศรษฐกิจและการคลัง ทราบและพิจารณา</p> <p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งข้อมูลส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไขป้องกัน 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 สามารถดำเนินการแจ้งความได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2. การร้องเรียนมีข้อเท็จจริงปรากฏ ต้องดำเนินการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเชิงระบบของโรงพยาบาล โดยเจรจาต่อรองกับผู้เสียหาย ทั้งในรูปแบบคณะทำงาน หรือบุคคลร่วมกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผู้ร้องเรียนเข้าใจยินยอมตามข้อตกลง 2.2 เจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ผู้ร้องเรียนฟ้องคดีต่อศาล โรงพยาบาลจัดตั้งทีมเตรียมแนวทางการต่อสู้คดี รวมทั้งพยาน 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>- หัวหน้ากลุ่มงานในโรงพยาบาล</p> <p>- บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทีมไกล่เกลี่ยระดับ รพ.</p> <p>- นิติกร</p>	

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
<pre> graph TD Start(()) --> D{ฟ้องร้อง} D -- YES --> A[นิติกรดำเนินการตาม กฎหมาย คดีแพ่ง/อาญา] D -- NO --> B[ทบทวนปรับปรุง พัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ] B --> C[ติดตามผลการ แก้ไข/ปรับปรุงของ หน่วยงาน] C --> D2[แจ้งผลกลับให้ผู้ ร้องเรียน รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ บันทึกข้อมูลในระบบ และนำเข้า คณะกรรมการบริหาร] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือ กลุ่มกฎหมายทันที - 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 หรือ กลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับและแจ้งกลุ่ม กฎหมายทันที <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 : ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี</p> <p>รายละเอียดข้อมูล คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี</p> <p>Link ภายนอก : หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>จตุรพิช ชนะสิทธิ์ (นายจตุรพิช ชนะสิทธิ์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๓ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>มิลิน มานะปัญญา (นางสาวมิลิน มานะปัญญา) ตำแหน่ง หัวหน้างานกฎหมาย วันที่ ๑๓ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>จิริวัฒน์ ทวีแสง (นายจิริวัฒน์ ทวีแสง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๑๓ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙</p>	