MOIT ๒

๑๑.คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปรับปรุงเมื่อ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

คำนำ

โรงพยาบาลจุฬาภรณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐- ๒๕๖๔ รวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมาย บริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑	
หลักการและเหตุผล	๔
วัถตุประสงค์	๔
บทที่ ๒	
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
หน่วยงาน/กลุ่มผู้รับผิดชอบ	๕
ขอบเขต	๖
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	๖
คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๓	
การปฏิบัติงาน	๘
ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๙
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
บทที่ ๔	
กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
บทที่ ๕	
ภาคผนวก	๑๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ปัญหาการทุจริตส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อความมั่นคงแห่งรัฐ ความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ และความผาสุกของประชาชน ทั้งยังเป็นสาเหตุของปัญหาสังคมต่างๆที่ต่อเนื่องตามมา ก่อให้เกิดความถดถอยของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมที่ยิ่งเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพราะขาดปัจจัยในการแก้ปัญหา การเกิดปัญหาการเลือกปฏิบัติและให้สิทธิแก่บุคคลที่เอื้อผลประโยชน์ในภาครัฐ นอกจากนี้ การทุจริตยังถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ขัดต่อหลักธรรมาภิบาล หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นหลักการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงได้ออกคำสั่ง ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวังเพื่อการสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมอชอบในระบบราชการ เพื่อให้ระบบราชการและการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาครัฐมีความโปร่งใส และมีการดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนของทางราชการ ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และปลูกจิตสำนึกค่านิยมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐและให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อให้องค์กรปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้หน่วยงานภาครัฐนำแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๕) แปลงไปสู่การปฏิบัติ ดังนั้นการจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔ ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์จังหวัดนครศรีธรรมราช จะใช้เป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต โดยมีเป้าประสงค์ การบริหารราชการในองค์กรมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยแผนป้องกัน และปราบปรามการทุจริตฉบับนี้ จะมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ให้มีทัศนคติและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตและการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ เน้นการประสานความร่วมกับหน่วยงานภายในสังกัดให้มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังปัญหาการทุจริต และการพัฒนากลไกการดำเนินงาน เพื่อลดปัญหาการทุจริตให้ได้ผลอย่างยั่งยืน

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลจุฬาภรณ์จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(GoodGovernance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑)เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบสามารถแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

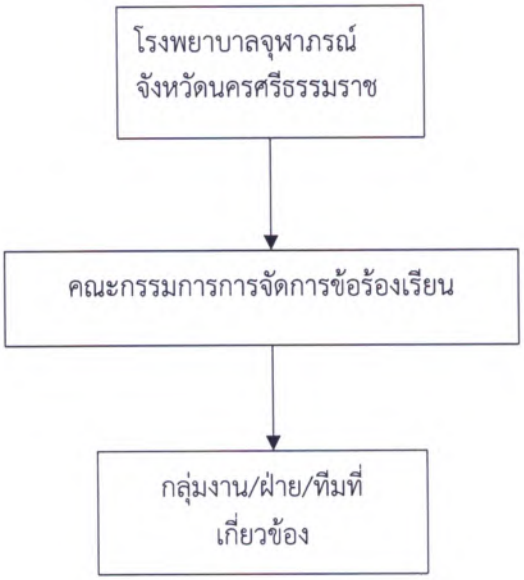
๒)เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓)เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับป กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔)เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในโรงพยาบาลจุฬาภรณ์จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยผ่านทางช่องทาง๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนา คุณภาพ

๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงาน ราชการและลูกจ้างข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายผ่านช่องทาง

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนาคุณภาพ

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นไม่เชื่อมั่น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น(ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๒๕๔๒มาตราพ.ศ. ๔)

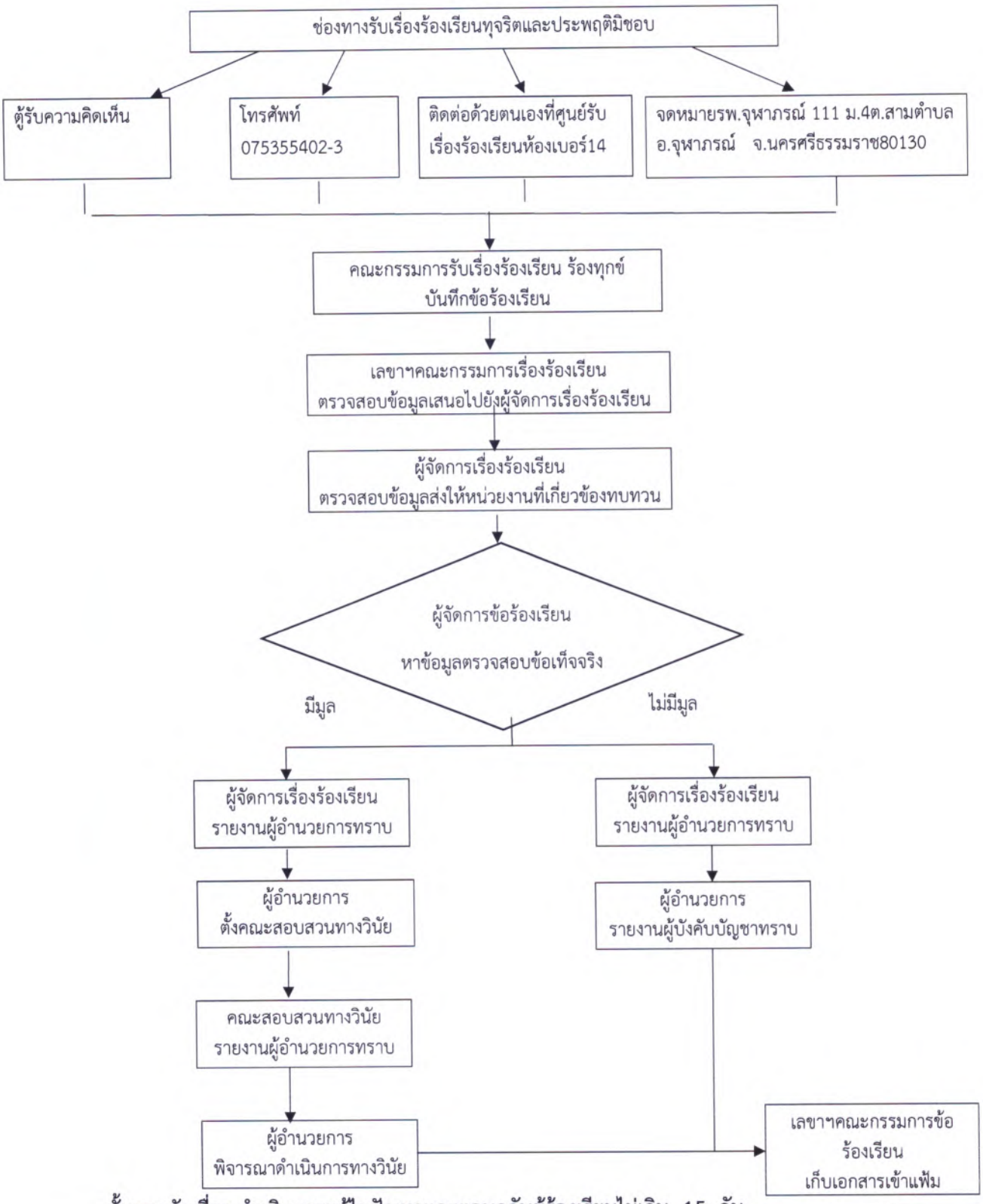
ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ของแผ่นดิน เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบหมายถึงเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

บทที่๓
การปฏิบัติงาน

ผังการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจุฬาภรณ์



ขั้นตอนรับเรื่อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 15 วัน

๓.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใส และเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์เกิดและผลเสียเป็นภาระต่อสังคมและต่อประชาชน	๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ๒.การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย กำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	๑.หน่วยงานหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการฯลฯ

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน

1. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
   - ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
   - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
   - กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นเช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบ ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสาน ไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลด การฟ้องร้อง
2. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน
3. รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหาร จัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
3. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
4. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
6. ประสานงานทะเบียนราษฎร์ในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ
7. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา 41 และ 18(4)

คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์ร้องเรียน

1. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุง
2. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
3. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

บทที่๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา๕๙บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องท และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี๒๕๔๖มาตรา พ๓๘.ศ.

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน๒๕๕๑พ.ศ.(กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ๒๕๔๖พ.ศ.

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ๒๕๓๕พ. ศและที่แก้ไขเพิ่มเติม.

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ๒๕๒๖พ.ศ. และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

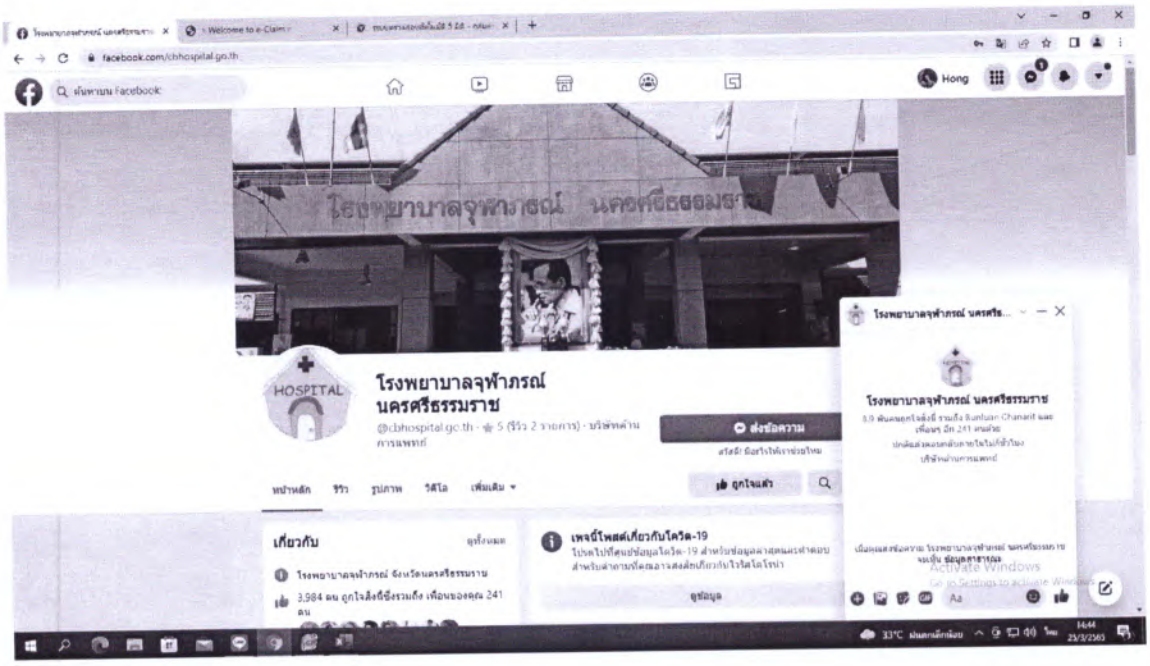
๙. พระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ๒๕๔๔พ.ศ.

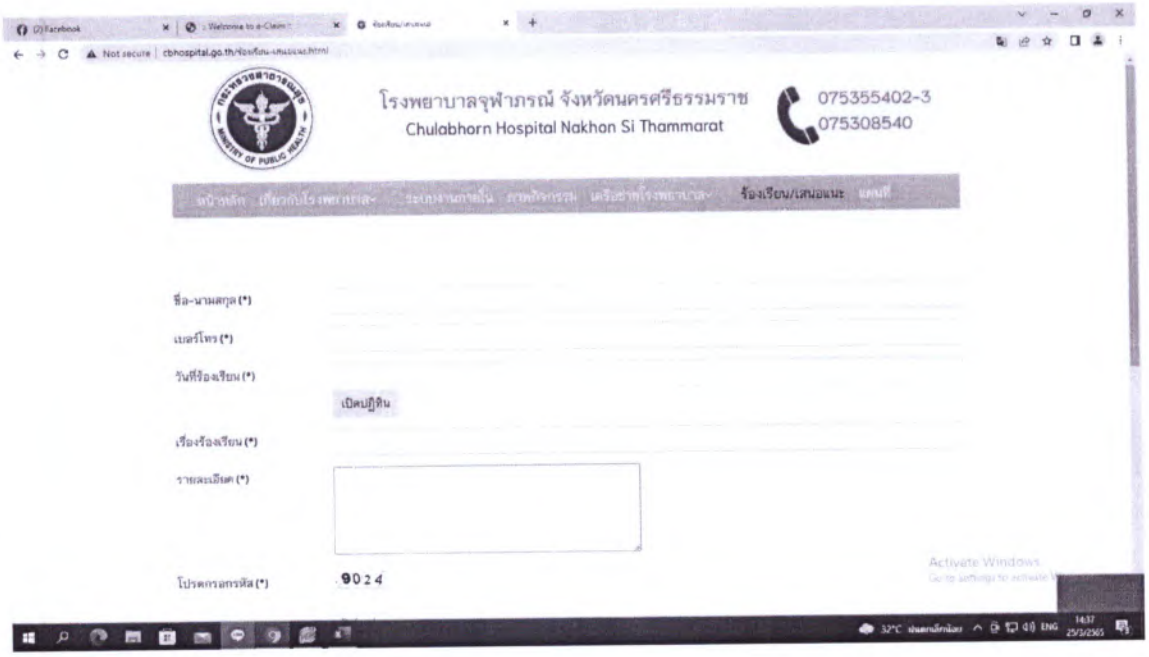
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ๒๕๔๗พ.ศ.(กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์๒๕๕๒ พ.ศ.

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข๒๕๕๖พ.ศ. (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่๐๒๐๖/นรว ๒๑๘ ลงวันที่๒๕ ธันวาคม๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่อง ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย


facebook.com/cbhospital.go.th
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ นครศรีธรรมราช
HOSPITAL
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์
นครศรีธรรมราช
@cbhospital.go.th · 5 (รีวิว 2 รายการ) · บริษัทด้านการแพทย์
ส่งข้อความ
หน้าหลัก
รีวิว
รูปภาพ
วิดีโอ
เพิ่มเติม
ถูกใจแล้ว
เกี่ยวกับ
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
3,984 คน ถูกใจสิ่งนี้ซึ่งรวมถึง เพื่อนของคุณ 241 คน
เพจนี้โพสต์เกี่ยวกับโควิด-19
ข้อมูล
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ นครศรีธรรมราช
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.


Not secure | cbhospital.go.th/ร้องเรียน-แนะนำ.html
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
Chulabhorn Hospital Nakhon Si Thammarat
075355402-3
075308540
ร้องเรียน/แนะนำ
ชื่อ-นามสกุล (*)
เบอร์โทร (*)
วันที่ร้องเรียน (*)
เปิดปฏิทิน
เรื่องร้องเรียน (*)
รายละเอียด (*)
โปรดกรอกรหัส (*)
9024
Activate Windows

1
ตู้แสดงความคิดเห็น-ข้อเสนอแนะ
โรงพยาบาลอุบลรัตน์
ขอขอบคุณทุกความคิดเห็น-ข้อเสนอแนะ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปรับปรุงเมื่อ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์	๔
ขอบเขต	๔
หน้าที่คณะกรรมการ	๕
คำนิยาม	๕
ระดับข้อร้องเรียน	๕
คำจำกัดความของระดับความรุนแรงของแต่ประเภท	๕
ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
นโยบายปฏิบัติ	๘
ขั้นตอนปฏิบัติ	๙
Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๑
ภาคผนวก	๑๒

หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ อำเภอจุฬาภรณ์ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการ ทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จึงปรับปรุงระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๑.วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลจุฬาภรณ์มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์
- เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐ

๒.ขอบเขต

ระเบียบการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทางนโยบายต่างๆในโรงพยาบาล การรับและตรวจสอบข้อ ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๑. การบันทึกข้อร้องเรียน
๒. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนจากช่องทาง
๓. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง
๔. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล
๕. การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล
๖. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงาน ผลการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ

นโยบาย ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการทุกเรื่องจะต้องได้รับการจัดการอย่างรวดเร็ว ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่

๑. บริการรับเรื่องร้องเรียน

๒. ลงข้อมูลเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่

๑. ร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน สืบเสาะข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลการ ดำเนินงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ กรณีที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถยุติข้อ ร้องเรียนในเบื้องต้นได้

๒. ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับผิดชอบแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบเสาะ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาสรุปแนวทางการแก้ไขยุติข้อร้องเรียนและเสนอความ คิดเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อยุติข้อร้องเรียนในกรณีที่ข้อร้องเรียนนั้นๆไม่สามารถหาข้อยุติได้โดย คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

คำนิยาม

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และการสอบถามหรือขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลที่ติดต่อมายัง ช่องทางต่างๆของโรงพยาบาลโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น

"ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล" เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบหรือขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

"ระดับข้อร้องเรียน"

คำจำกัดความของระดับความรุนแรงของแต่ละประเภท ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนทางคลินิก (Clinical)

ระดับ	ความรุนแรง
A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อน
B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย
C	เกิดกับผู้ป่วยแต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
D	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องเฝ้าระวังต่อ
E	เกิดกับผู้ป่วย เป็นอันตรายชั่วคราวและมีการบำบัดรักษา
F	เกิดกับผู้ป่วย เป็นอันตรายชั่วคราวนอน รพ.นานขึ้น
G	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
H	เกิดกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
I	เกิดกับผู้ป่วย เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนทั่วไป (Non - Clinical)

๑	สูญเสีย < ๑๐,๐๐๐ บาท / ผลกระทบเล็กน้อย ทราบภายในองค์กร
๒	สูญเสีย ๑๐,๐๐๑ – ๕๐,๐๐๐ บาท / บุคคลภายนอกทราบเรื่อง
๓	สูญเสีย ๕๐,๐๐๐ – ๑๐๐,๐๐๐ บาท / กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์องค์กร มีแนวโน้มถูกฟ้องร้อง
๔	สูญเสีย ๑๐๐,๐๐๑ – ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท / ร้องเรียนองค์กรวิชาชีพ สื่อมวลชน หรือ หน่วยราชการที่ควบคุม รพ.
๕	สูญเสีย >๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท / ถูกฟ้องร้อง

ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแสถานทีของโรงพยาบาล	1วัน	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเรืองเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าทีในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	1วัน	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียนเรืองใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที – การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าทีโรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง – การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook , E mail ,Website, กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ – การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41)	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

“ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” เป็นการจำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๗ ประเภท ดังนี้

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทาง การแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของ เจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข	๑. รอตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ๓. ทำงานล่าช้า ๔. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๕. กริยาไม่เหมาะสม/วาจา ไม่สุภาพ ๖. ไม่เต็มใจให้บริการ ๗. ระบบส่งต่อผู้ป่วย
๓. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริการจัดการ โดยเปิดเผยโปร่งใส	๑. การบริหารทั่วไป และ งบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้รับบริหาร

	และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อ ในทางไม่ สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ ๓. การบริการบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๔. สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการ ป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๕. ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการ เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทาง การแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและ สิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ
๖. การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ ฯลฯ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มี ใบอนุญาต ฯลฯ
๗. ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือ ในด้านต่างๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ

3.นโยบายปฏิบัติ

2.1จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรืองราวร้องเรียน /ฟ้องร้อง, บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

2.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้าน สาธารณสุขด้วย สันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนา คุณภาพ

2.4 ทุกฝ่ายฯ งานฯ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

1. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
   - ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
   - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
   - กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นเช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบ ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสาน ไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลด การฟ้องร้อง
2. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน
3. รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหาร จัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
3. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
4. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
6. ประสานงานทะเบียนราษฎร์ในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ
7. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา 41 และ 18(4)

คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์ร้องเรียน

1. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุง

2. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง

3.บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

1. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
2. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือ ให้คณะกรรมการ ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้
4. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

5. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล
2. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
3. ทีมไกล่เกลี่ย
4. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง
5. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
6. หน่วยงาน
7. บุคลากรทุกคน

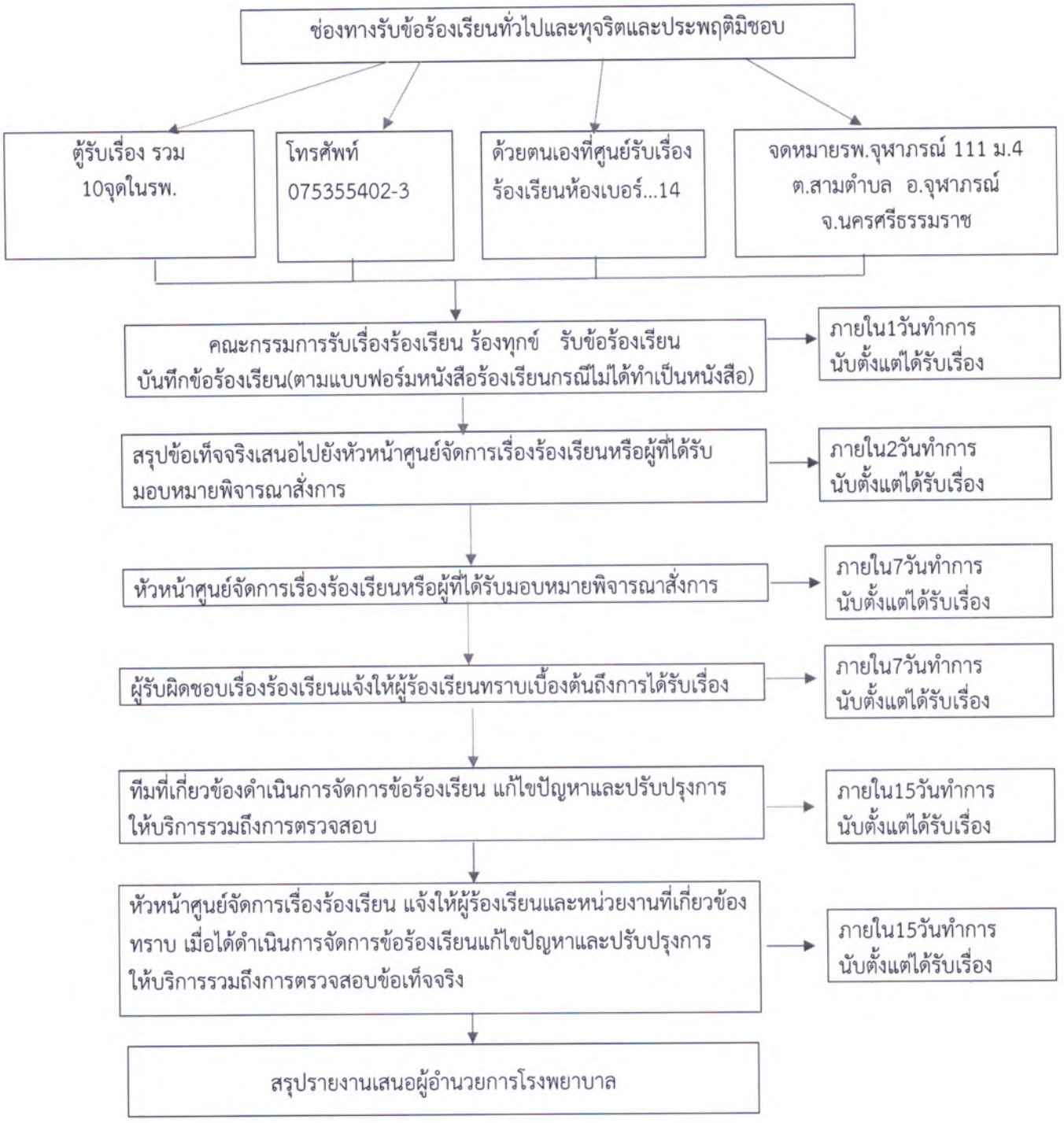
7. เกณฑ์ชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องเดิมๆลดลง 10 %
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง 100 %

8. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

ผังการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจุฬาภรณ์



ภาคผนวก

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียนเรื่องสิทธิผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันทีรับแจ้ง ..... เวลา .....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

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

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประชาชน.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

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

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ระดับความรุนแรง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

วันที่ยุติ .....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

ลงชื่อ..... ผู้รายงาน/บันทึก

อ้างอิงจาก ตัวอย่างแบบบันทึกข้อร้องเรียน : มาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

ส่วนที่1 รายละเอียดข้อร้องเรียน/ชมเชย

ได้รับข้อร้องเรียนร้องเรียนโดย ☐ตนเอง ☐จดหมาย☐ โทรศัพท์ ☐ตู้แสดงความคิดเห็น☐อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา .....น ☐ไม่แจ้งชื่อ / ที่อยู่

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....ที่อยู่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....อายุ.....ปี เพศ.....เลขที่ประจำตัวประชาชน.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

ระดับข้อร้องเรียน.....

ลงชื่อ..... ผู้รายงาน/บันทึก

ส่วนที่2 สำหรับผู้จัดการข้อร้องเรียนสั่งการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ชมเชย

เรียน.....เพื่อดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน/

ชมเชย.....

ลงชื่อ.....ว/ด/ป.....

ส่วนที่3 รายละเอียดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ดำเนินการแก้ไข.....ตำแหน่ง.....ว/ด/ป.....

ส่วนที่4 ปิดใบรับข้อร้องเรียน

ผู้จัดการศูนย์ข้อร้องเรียน/รับทราบผลการดำเนินการแก้ไขที่แล้วเสร็จ

☐ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว โดยช่องทาง ☐ หนังสือ ☐ วาจา☐ บอร์ดถามมา-ตอบไป

☐ ไม่ได้แจ้งเนื่องจาก .....

ผู้จัดการความเสี่ยงประเมินข้อร้องเรียนที่แก้ไขเสร็จแล้ว

☐ การแก้ไขข้อร้องเรียนเสร็จสมบูรณ์ ไม่ต้องดำเนินการใดๆต่อไป

☐ ให้ดำเนินการสอบสวนหาสาเหตุที่แท้จริงและปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันการเกิดซ้ำ ขอเปิดใบ CAR

เลขที่.....

ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

ว/ด/ป.....

แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ชมเชย(ทั่วไป) รพ.จุฬาภรณ์ จ.นครศรีธรรมราช

เลขที่.....

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....(วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์)

เรื่อง / ปัญหาประสบ.....

รายละเอียดเหตุการณ์(กรณีรอคอยนานกรุณาระบุเวลาด้วยว่าเริ่มเวลาเท่าใดจนถึงเวลาเท่าใด...จุดบริการไหน)

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

.....

.....

ชื่อและที่อยู่ (ตามความสมัครใจจะใส่หรือไม่ใส่ก็ได้) ลงชื่อผู้เสนอแนะ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทร.....

ความต้องการให้ตอบ / ชี้แจง ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงแสดงความคิดเห็น....ด้วยความขอบคุณยิ่ง)

เลขรับที่.....
วันที่รับ.....
เวลารับ.....
ลงชื่อผู้รับ.....

.....

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....(วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์)

เรื่อง / ปัญหาประสบ.....

รายละเอียดเหตุการณ์(กรณีรอคอยนานกรุณาระบุเวลาด้วยว่าเริ่มเวลาเท่าใดจนถึงเวลาเท่าใด...จุดบริการไหน)

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

.....

.....

ชื่อและที่อยู่ (ตามความสมัครใจจะใส่หรือไม่ใส่ก็ได้)

เลขรับที่.....
วันที่รับ.....
เวลา.....
ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อผู้เสนอแนะ.....ที่อยู่.....

เบอร์โทร.....

ความต้องการให้ตอบ / ชี้แจง ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ