

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลจุฬารักษ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ปรับปรุงเมื่อ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬารัตน์เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลจุฬารัตน์

สารบัญ

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

หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลจุฬารัตน์ เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ อำเภोजุฬารัตน์ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการ ทางด้านการแพทย์ที่มีความโปร่งใส 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 ดังนั้นโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จึงปรับปรุงระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลจุฬารัตน์มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลจุฬารัตน์
- เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬารัตน์สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐ

๒. ขอบเขต

ระเบียบการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 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. ประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับผิดชอบแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบเสาะ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาสรุปแนวทางการแก้ไขยุติข้อร้องเรียนและเสนอความ คิดเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อยุติข้อ ร้องเรียนในกรณีที่ข้อร้องเรียนนั้นๆไม่สามารถหาข้อยุติได้โดย คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน

คำนิยาม

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและภายใน ที่ไม่ได้ รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และ การสอบถามหรือขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่ติดต่อมายัง ช่องทางต่างๆของโรงพยาบาลโดยมี วัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล” เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอนแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“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	มีโอกาสสูญเสียทรัพย์สินแต่ยังไม่เกิดความเสียหาย
๒	สูญเสีย < ๕๐๐๐ บาท
๓	สูญเสีย ๕,๐๐๐ -๓๐,๐๐๐บาท
๔	สูญเสีย > ๓๐,๐๐๐ บาท

ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล	1-3วัน	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	1-3วัน	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook , E mail ,Website, กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล

4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41) 	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	<ul style="list-style-type: none"> - ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.
---	-------------	--	--	-------------------------	---

“ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” เป็นการจำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๗ ประเภท ดังนี้

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทาง การแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของ เจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> ๑. รอตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ๓. ทำงานล่าช้า ๔. แพทย์ปฏิบัติการรักษา ๕. กริยาไม่เหมาะสม/วาจา ไม่สุภาพ ๖. ไม่เต็มใจให้บริการ ๗. ระบบส่งต่อผู้ป่วย
๓. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริการจัดการ โดยเปิดเผยโปร่งใส	๑. การบริหารทั่วไป และ งบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร

	และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรม สื่อ ในทางไม่ สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมสื่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ ๓. การบริการบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๔. สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการ ป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๕. ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการ เสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	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 เช่นขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ ฯลฯ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการ ไม่มี ใบอนุญาต ฯลฯ
๗. ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือ ในด้านต่างๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ

3.นโยบายปฏิบัติ

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

2.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้าน สาธารณสุขด้วย สันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่ สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนา คุณภาพ

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

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

1. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นเช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ ในหน่วยงาน ประสาน ไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลด การ ฟ้องร้อง

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. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ

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

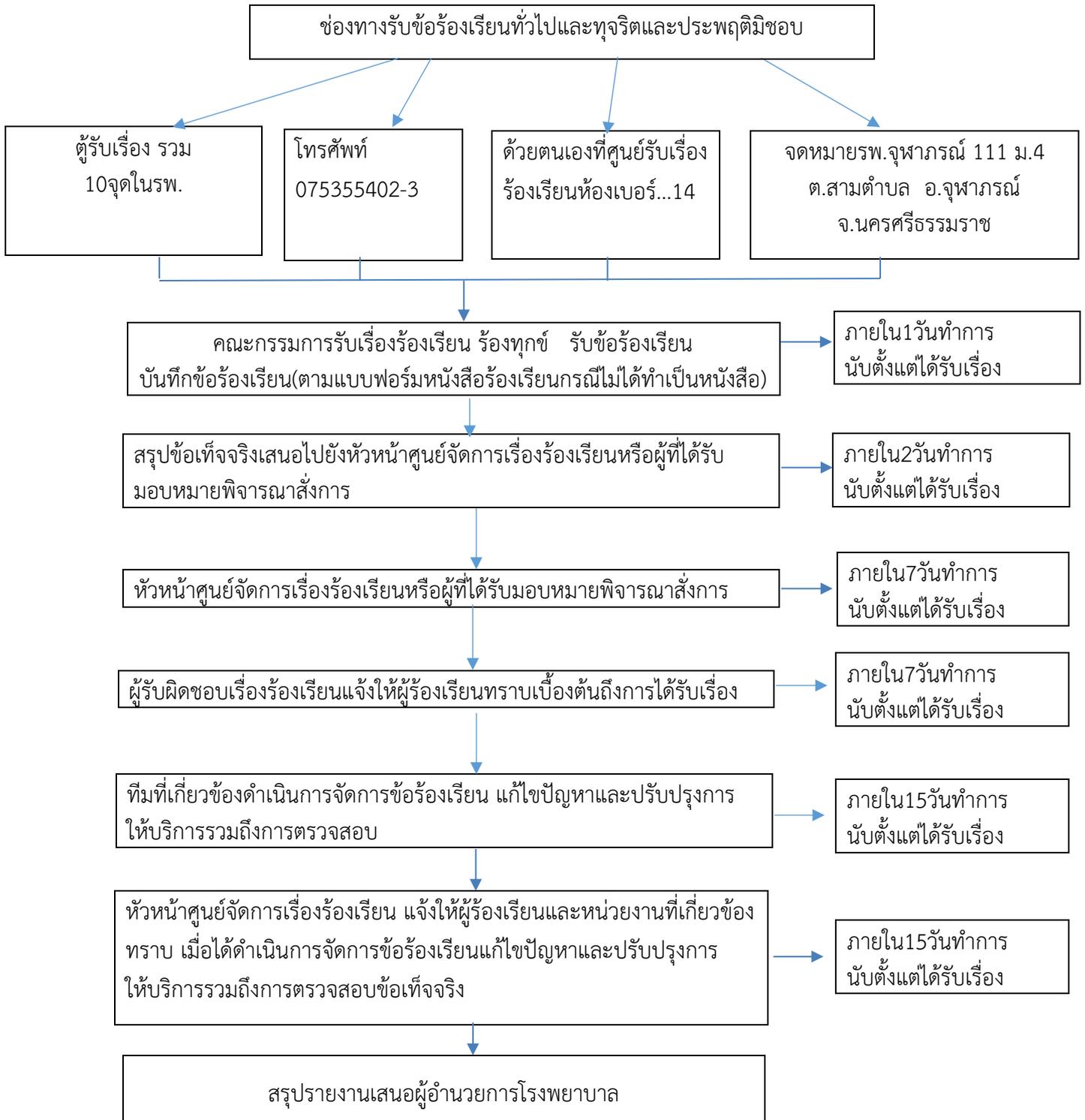
7. เกณฑ์ชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องเดิมๆ ลดลง 10 %
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง 100 %

8. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

ผังการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจุฬารัตน์



ภาคผนวก

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียนเรื่องสิทธิผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬารัตน์

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง เวลาน.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....

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

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

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

สิทธิ..... เลขที่บัตรประชาชน..... จังหวัดที่

ลงทะเบียน.....

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

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

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

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ระดับความรุนแรง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

วันที่ยุติ จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วันทำการ

ลงชื่อ..... ผู้รายงาน/บันทึก

อ้างอิงจาก ตัวอย่างแบบบันทึกข้อร้องเรียน : มาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วย

บริการ

ส่วนที่1 รายละเอียดข้อร้องเรียน/ชมเชย

ได้รับข้อร้องเรียนร้องเรียนโดย ตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ ผู้แสดงความความคิดเห็น 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.จุฬารัตน์ จ.นครศรีธรรมราช

เลขที่.....

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาลจุฬารัตน์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....(วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์)

เรื่อง / ปัญหาประสบ.....

รายละเอียดเหตุการณ์(กรณีรอคอยนานกรณาระบุเวลาด้วยว่าเริ่มเวลาเท่าใดจนถึงเวลาเท่าใด...จุดบริการไหน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ชื่อและที่อยู่ (ตามความสมัครใจจะใส่หรือไม่ใส่ก็ได้) ลงชื่อผู้เสนอแนะ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทร.....

ความต้องการให้ตอบ / ชี้แจง () ต้องการ () ไม่ต้องการ

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น...ด้วยความขอบคุณยิ่ง)

เลขรับที่.....

วันที่รับ.....

เวลารับ.....

ลงชื่อผู้รับ.....

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาลจุฬารัตน์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....(วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์)

เรื่อง / ปัญหาประสบ.....

รายละเอียดเหตุการณ์(กรณีรอคอยนานกรณาระบุเวลาด้วยว่าเริ่มเวลาเท่าใดจนถึงเวลาเท่าใด...จุดบริการไหน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ชื่อและที่อยู่ (ตามความสมัครใจจะใส่หรือไม่ใส่ก็ได้)

ลงชื่อผู้เสนอแนะ.....ที่อยู่.....

เลขรับที่.....

วันที่รับ.....

เบอร์โทร.....

เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ความต้องการให้ตอบ / ชี้แจง () ต้องการ () ไม่ต้องการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจุฬารัตน์
ตามประกาศโรงพยาบาลจุฬารัตน์
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

หน่วยงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลเริ่มเผยแพร่: ๑๐/๑๐/๒๕๖๘

วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลสิ้นสุด: ๓๐/๐๙/๒๕๖๙

หัวข้อ: หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารหน่วยงานประกอบด้วย(๑)รูปถ่าย (๒)ชื่อ-นามสกุล
(๓) ตำแหน่ง (๔) หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและภารกิจของ
หน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน
(๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และ
อำนาจภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓.พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔

๕.ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖.ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติจำนวน ๓ ระดับ ประกอบด้วย

๖.๑ แผนระดับที่ ๑ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐

๖.๒ แผนระดับที่ ๒ ได้แก่

๖.๒.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๖.๒.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๒.๓ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

ได้แก่

๖.๓.๑ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๒ แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมภาครัฐ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐)

๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของ
กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย

๗.๑ แผนปฏิบัติราชการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ
ที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๗.๒ แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-
๒๕๗๐)

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่าย
งบประมาณประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘)

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๘)

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตาม

รอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน

Link ที่เกี่ยวข้อง: ไม่มี

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางสารภี หนูเกลี้ยง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายเชาว์วัฒน์ ชุนใหม่)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายสุทธิพร หังจันตร์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์