



คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และข้อคิดเห็น
โรงพยาบาลพญาคมภูมิพิสัย

คำนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลภาครัฐ ที่ต้องบริหารงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นภารกิจสำคัญตามหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบัน สถานการณ์ปัญหาการดูแลผู้ป่วย ที่มีการฟ้องร้อง ร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ที่พบในสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอุบัติการณ์นับวันยิ่งเพิ่มขึ้น อีกทั้งส่งผลกระทบต่อความเสียหายจากการเรียกร้อยค่าชดเชยในอัตราที่สูง เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิกฤตความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและทีมรักษามากขึ้น กระทั่งขวัญกำลังใจของบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งความเชื่อมั่นศรัทธาและความไว้วางใจของผู้ป่วยต่อทีมรักษาลดลง เพื่อป้องกันและยับยั้งวิกฤตดังกล่าว โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน และความคิดเห็นขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเป็นคู่มือที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรในเรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน มีทีมเจรจาไกล่เกลี่ย และกำหนดบทบาทตลอดจนแนวทางปฏิบัติชัดเจน ทำหน้าที่ประสาน อำนวยความสะดวก ประเมินความต้องการและแสวงหาข้อเท็จจริง และทางออกให้กับทุกฝ่ายทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้ดีที่สุด

หวังว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาด หรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์”	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน	๓
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๖
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่	๖
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่	๙
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๑๐
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๑๑
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๑
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๒

ภาคผนวก

- ก. แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่โรงพยาบาล
 พยัคฆภูมิพิสัย
- ข. คณะกรรมการใกล้เคียง / คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ค. แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ / แบบฟอร์มตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน
 แบบฟอร์มขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑)

๑. บทนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ดังกล่าว โดยได้ จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” ขึ้น ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้มีศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบ การจัดการ การติดตามและประเมินผล รายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัยจะได้นำกล่าวต่อไป

๒. นิยามคำศัพท์

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับรองทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงาน หมายความว่า โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

หัวหน้าส่วนราชการ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับ โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือรับบริการของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัยและ รพ.สต.ในเครือข่าย

ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากหน่วยบริการ โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย ได้บอกเล่าเรื่องราวความคับข้องใจ หรือเรื่องราวที่ต้องการให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยบริการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพศภูมิพิสัย ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้มี ศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และให้มีคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลพศภูมิพิสัย ได้มอบหมายให้มีคณะทำงาน รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนด รวบรวมข้อมูล บริหารจัดการข้อมูลตามแผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก ก) คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	ช่องรับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์ติดต่อ/ มือถือ
๑	นางจริยา ฐิตะฐาน	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๐-๙๘๐๒๙๑๘
๒	นางจิตรา สุวรรณพันธ์	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๘๗-๘๕๒๕๕๔๗
๓	นางทิพวรรณ วงคำไชย	นวก.สาธารณสุข ปฏิบัติการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๘-๑๐๖๑๘๓๖
๔	นส.สุกมล สมสา	จพง.เวชสถิติปฏิบัติ การ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้/ สื่อออนไลน์	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๘๔-๘๓๓๒๗๘๑
๕	นส.เกวลี น้อยศรี	จพง.โสตทัศนศึกษา	สื่อออนไลน์	๐๙๘-๕๘๖๔๙๐๕
๖	นส.เขมิกา ตูรัมย์	นวก.คอมพิวเตอร์	สื่อออนไลน์	๐๘๒-๕๙๒๕๒๐๙

*ในเวลาราชการ ให้คณะทำงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และทำการบันทึกรายละเอียดการรับเรื่องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก ค)

**นอกเวลาราชการให้เจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงานแผนกเวชระเบียนเป็นผู้รับเรื่องเบื้องต้น ทั้งด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์เบอร์กลางของโรงพยาบาล (๐๔๓-๗๙๑๕๖๙) ที่ติดตั้งอยู่ที่แผนกเวชระเบียน โดยบันทึกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่กำหนด แล้วแจ้งให้ นางจริยา ฐิตะฐาน ทราบ เพื่อดำเนินการต่อไปภายในเวร

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถกรอกแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) ด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถกรอกแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนผู้รับข้อร้องเรียน

ที่มีตามจุดบริการต่างๆ

(๓) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย เลขที่ ๖๙๓ หมู่ ๑ โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย ตำบลปะหลาด อำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๑๐”

(๔) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ หมายเลข ๐๔๓ ๗๙๑๕๖๙ ในเวลาราชการ และโทร ๐๔๓ ๗๙๑๓๘๑ ต่อ ๑๑๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และโทร ๐๔๓ ๗๘๙๒๐๕

(๕) ทางเว็บไซต์โรงพยาบาล <http://www.phayakkhaphumphisaihospital.go.th/>

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานโรงพยาบาลพศกมภูมิพิสัย และผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการรับบริการทางการแพทย์

๕. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. เรื่องที่ไม่ถือเป็นเรื่องร้องเรียนเข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ผู้ร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของ โรงพยาบาล
- (๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ โรงพยาบาล ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของ โรงพยาบาล มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยัง ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล ได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

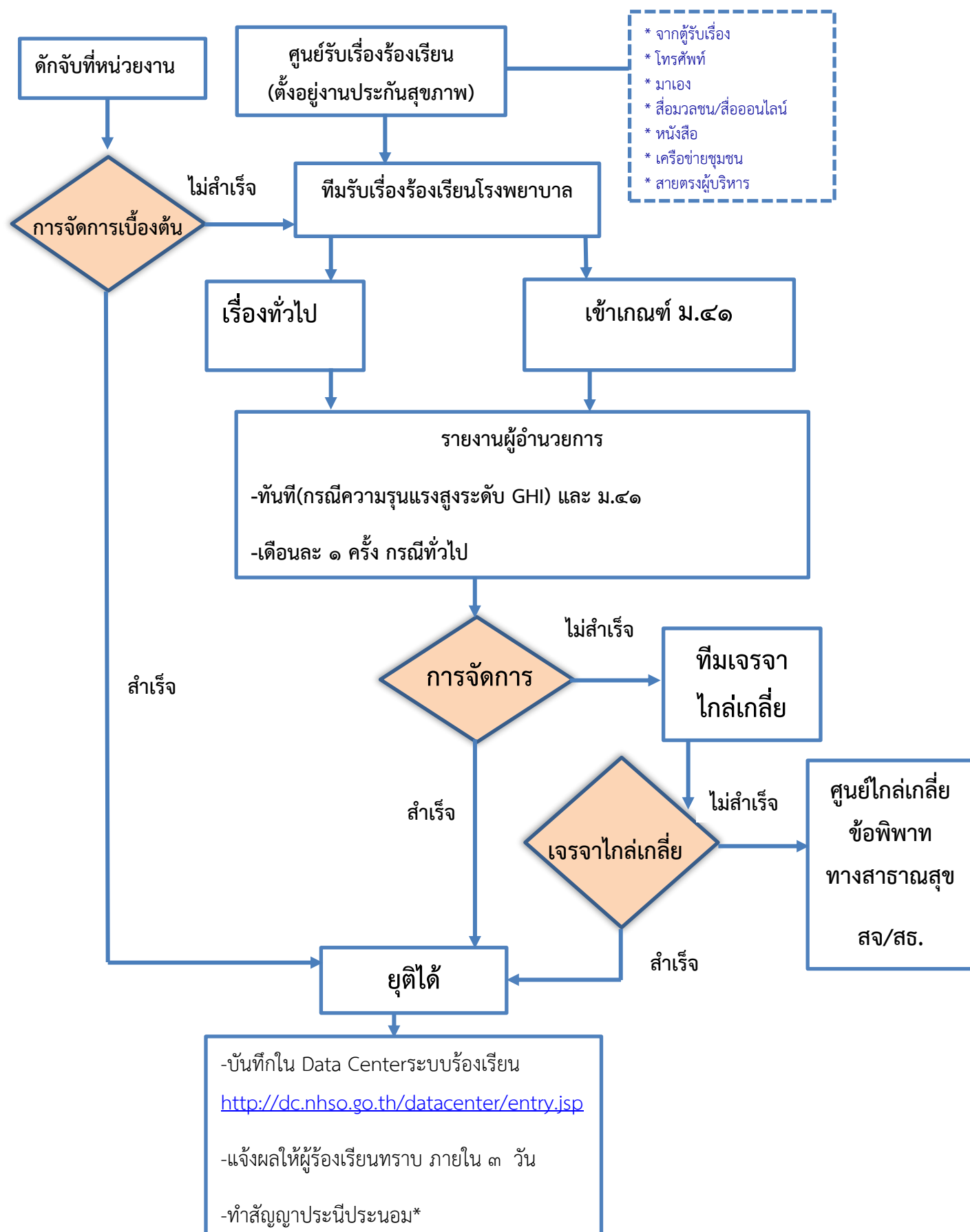
ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการ ข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย



**๖.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ของโรงพยาบาล มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้**

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุป ข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖.๑.๑ (๒) บรรดาสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในโรงพยาบาล แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยข้องใจ
๒.คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการในสังกัด
๓.การบริหารจัดการ	การดำเนินการของส่วนราชการ ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารทั่วไปและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานบุคคล
๔.วินัยข้าราชการ	การดำเนินการทางวินัยข้าราชการ และการดำเนินการทางวินัยบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลยัคฆภูมิพิสัย

๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลยัคฆภูมิพิสัย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่ง บุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๘. ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผล

ในกรณีหน่วยงาน ได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้คณะกรรมการศูนย์รับข้อร้องเรียน รับดำเนินการ ต่อไป

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบตามที่กำหนด (๑๕ วัน) และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ รายงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน

๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๓ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	มีและประกาศใช้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดการรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

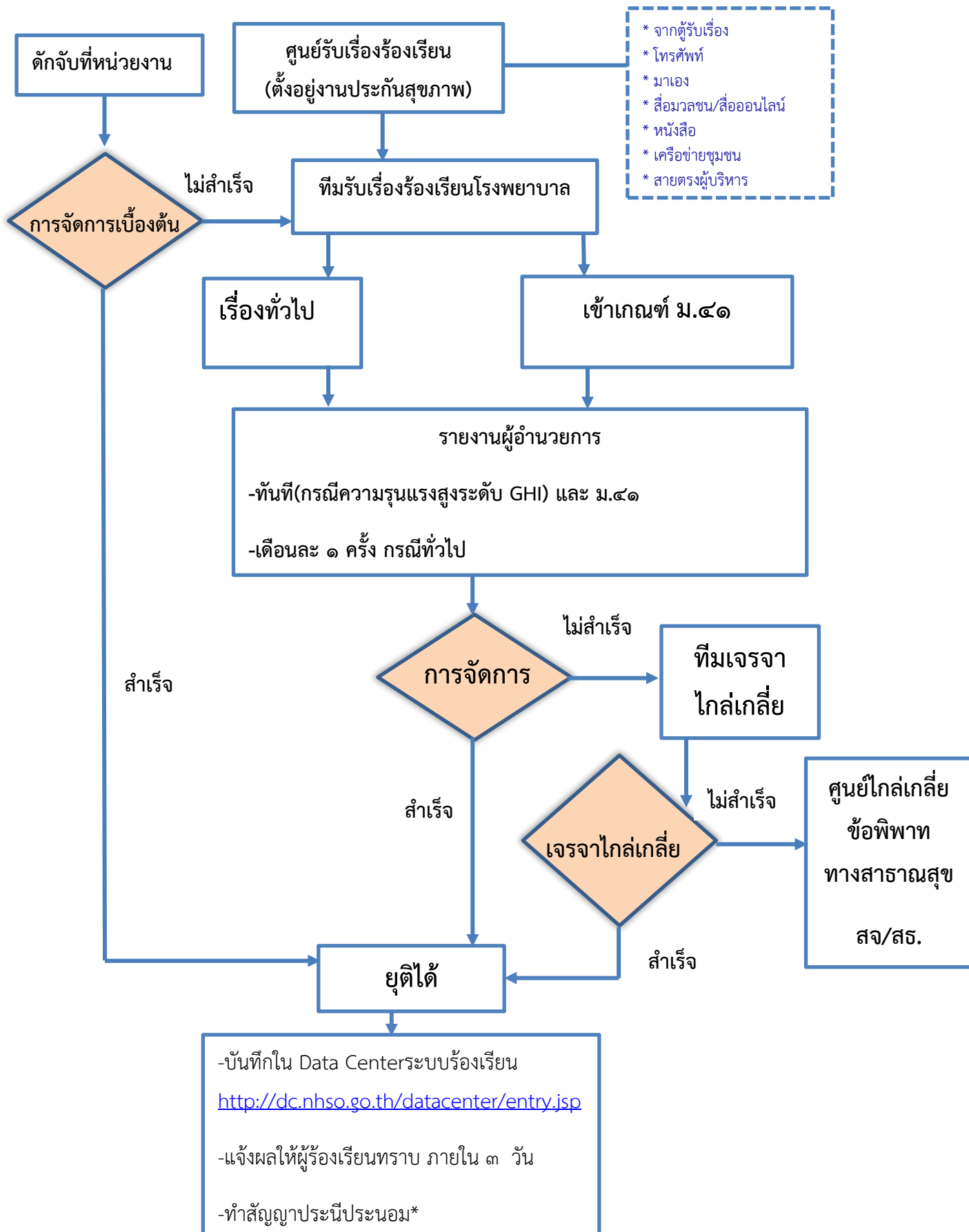
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ทุกระยะ ๖ เดือน

ภาคผนวก ก.

แผนภูมิกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ
ความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลพัจฌภูมิพิสัย

แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลพக்கภูมิพิสัย



ภาคผนวก ข.

* คณะกรรมการไต่ถาม

*คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการใกล้เคียง

๑.นางสาวสาธิตา เรืองสิริภคกุล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒.นายแพทย์ทศพร อัครแสง	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓.นางยุพิน กอศรี	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๔.นางกรรณิการ์ ช่อรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕.นายพิทักษ์ સાແກ້ວ	ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๖.นางจิริยา จิตะฐาน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	ช่องรับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์ติดต่อ/ มือถือ
๑	นางจิริยา จิตะฐาน	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๐-๙๘๐๒๙๑๘
๒	นางจิตรา สุวรรณพันธ์	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๘๗-๘๕๒๕๕๔๗
๓	นางทิพวรรณ วงคำไชย	นวก.สาธารณสุข ปฏิบัติการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๘-๑๐๖๑๘๓๖
๔	นส.สุกมล สมสา	จพง.เวชสถิติปฏิบัติ การ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้/ สื่อออนไลน์	๐๔๓-๗๙๑๓๘๑ ๐๘๔-๘๓๓๒๗๘๑
๕	นส.เกวลิ น้อยศรี	จพง.โสตทัศนศึกษา	สื่อออนไลน์	๐๙๘-๕๘๖๔๙๐๕
๖	นส.เขมิกา ตูรัมย์	นวก.คอมพิวเตอร์	สื่อออนไลน์	๐๘๒-๕๙๒๕๒๐๙

ภาคผนวก ค.

*แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

*หนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

*แบบขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑)

๑ สถานพยาบาล.....หน่วยงานที่รับเรื่อง.....

๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
☐ ดักจับปัญหา ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ E-mail
☐ ผู้รับความคิดเห็น ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ.....

๓ ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูล ☐ ผู้ป่วย ☐ญาติ ☐ อื่นๆ.....

๔ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย.....

๕ ที่อยู่ติดต่อได้.....
.....โทรศัพท์.....

๖ ชื่อผู้รับบริการ.....นามสกุล.....โทรศัพท์.....
เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง เลขที่บัตรประชาชน □□□□□□□□□□□□
สิทธิรักษา ☐ บัตรทอง ☐ ข้าราชการ.....☐ ประกันสังคม ☐ อื่น.....
HN.....อายุ.....ปี อาชีพ.....ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....
หมู่บ้าน.....ถนน.....ซอย.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๗ เรื่องร้องเรียน ☐ พฤติกรรมบริการ ☐ การรักษา ☐ คุณภาพบริการ
 ☐ สิทธิบัตร ☐ อื่นๆ.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....

๘ การดำเนินการ.....
.....

๙ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
☐ 1 วัน ☐ 7 วัน ☐ 30 วัน ☐ ,มากกว่า ๓๐ วัน

๑๐ การประสานข้อมูล ☐ แจ้งผู้ร้องเรียน ☐ ประสานข้อมูลแก้ไขงานที่เกี่ยวข้อง
☐ แจ้งคณะทำงานการรับเรื่องร้องเรียน/ไกล่เกลี่ย ☐ อื่นๆ.....

๑๑ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย
☐ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา
ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.....



ที่ มค/

โรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย
ถ.นุตจรัส ต.ปะหลาน
อ.พัยคฆุมิพิสัย มค.๔๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ () ด้วยตนเอง
() อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

โรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขที่.....ลงวันที่.....

และโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนิน
กาต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ ไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสาธิตา เรืองสิริภคกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๔๓-๗๙๑๕๖๙

๐๔๓-๗๙๑๓๘๑ ต่อ ๑๐๘

แบบยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ชื่อหน่วยงานรับคำร้อง โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย

วันที่ยื่นคำร้อง.....

๑. รายละเอียดของผู้รับบริการ

๑.๑ ชื่อ - สกุล.....

๑.๒ เลขที่บัตรประชาชน

๑.๓ สิทธิตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพ ☐ มี ☐ ไม่มี

๑.๔ อาชีพรายได้.....สถานภาพอื่น.....

(ระบุให้ทราบถึงภาระที่ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ เศรษฐฐานะ)

๑.๕ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....โทร.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล

๒.๑ ชื่อหน่วยบริการ.....

๒.๒ สถานที่ตั้ง.....

๒.๓ วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

๒.๔ เหตุที่เข้ารับรักษาพยาบาล.....

๒.๕ ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้แก่

.....

.....

(บอกเล่าหรือบรรยายถึงเหตุการณ์และความเสียหายต่างๆ ที่ได้รับและระบุความต้องการ)

๓. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ ๑ ไม่ต้องกรอก)

๓.๑ ชื่อ-สกุล.....

๓.๒ เลขที่บัตรประชาชน

๓.๓ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๓.๔ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกโทรศัพท์.....

๔. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ)

☐ ๔.๑ สำเนาบัตรประชาชน

☐ ๔.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

☐ ๕.๓ เอกสารทางการแพทย์หรือรายละเอียดข้อมูลอื่นๆ (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/คำชมเชย/ข้อเสนอแนะ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

-อ่าน/วิเคราะห์/คัดแยกเรื่อง
-ลงทะเบียน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทุกช่องทาง
ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน
และแก้ไขข้อขัดแย้ง

คำชมเชย

คำร้องเรียน

ด้านการพยาบาล

ด้านการแพทย์

ด้านอื่นๆ

ด้านการพยาบาล

ด้านอื่น ๆ นอกเหนือ
จากด้านการพยาบาล

หัวหน้า
กลุ่มการพยาบาล

ประธาน
องค์กรแพทย์

หน่วยงาน

หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

รองฯ แพทย์

หน่วยงานที่อยู่
ในความดูแลรับผิดชอบ
ของกลุ่มการพยาบาล

แพทย์ Staff

