



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสีดา จังหวัดนครราชสีมา

โทร. ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๒

โทรสาร ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๓

www.sidahotpital.com

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลสิดา ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทบทวนที่กเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

ตุลาคม ๒๕๖๓

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลขุนยวมมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือ หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องขอรับเงิน ตามมาตรา ๕๑ สปสช.
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงาน

สาธารณสุข เรื่องอื่นๆ

- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา www.sidahospital.com
๒. Face book
๓. ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๖ ตู้ หน้าตึกผู้ป่วยนอก หน้าตึกผู้ป่วยใน งานกายภาพ และงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม
๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๒๔๓ หมู่ ๑ โรงพยาบาลสีดา อ. สีดา จ.นครราชสีมา ๓๐๔๓๐

๕. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๒ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๔ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือต่อ ๑๑๘
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หรือต่อ ๑๒๐

๖. โทรสาร ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๓

๗. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ตึกอาคารผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

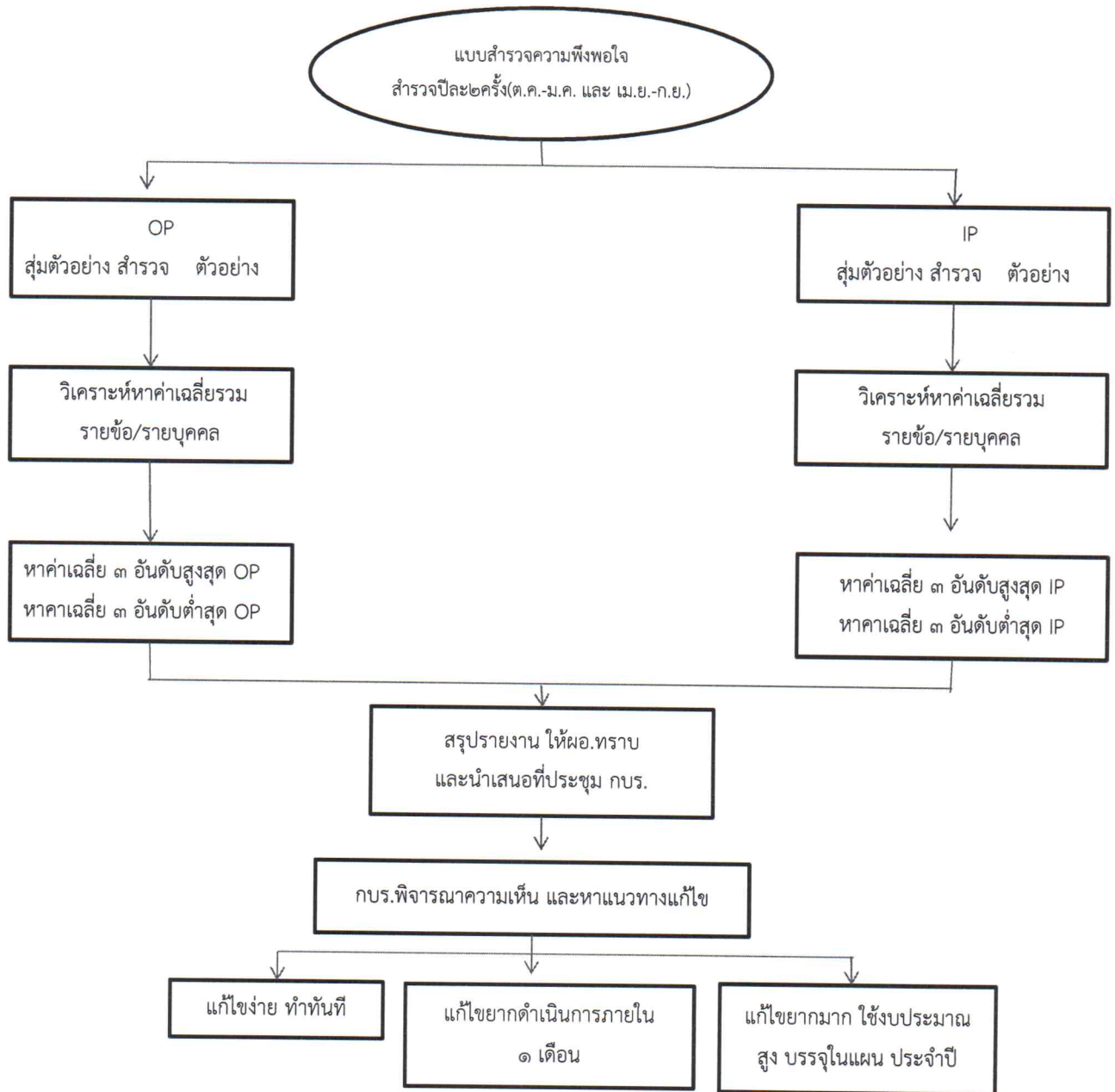
- ๑) ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อ เสนอผู้บังคับบัญชา
- ๔) รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

การจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจ OP และ IP

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล OP จัดเก็บแบบสำรวจจากผู้รับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่พยาบาล IPD จัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่ รพ.
๒. จัดเก็บแผนกละ ๑๐ ตัวอย่าง ปีละ ๒ ครั้ง ช่วงเวลา ต.ค. - มี.ค. และ เม.ย. - ก.ย.
๓. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย รายข้อ รายบุคคล และค่าเฉลี่ยความพึงใจรวม ทั้ง OP และ IP
๔. วิเคราะห์หา ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจ สูงสุด และ ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจต่ำสุด
๕. สรุป รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๖. นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสิดา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่ความพึงพอใจต่ำ

Flow การจัดการข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ

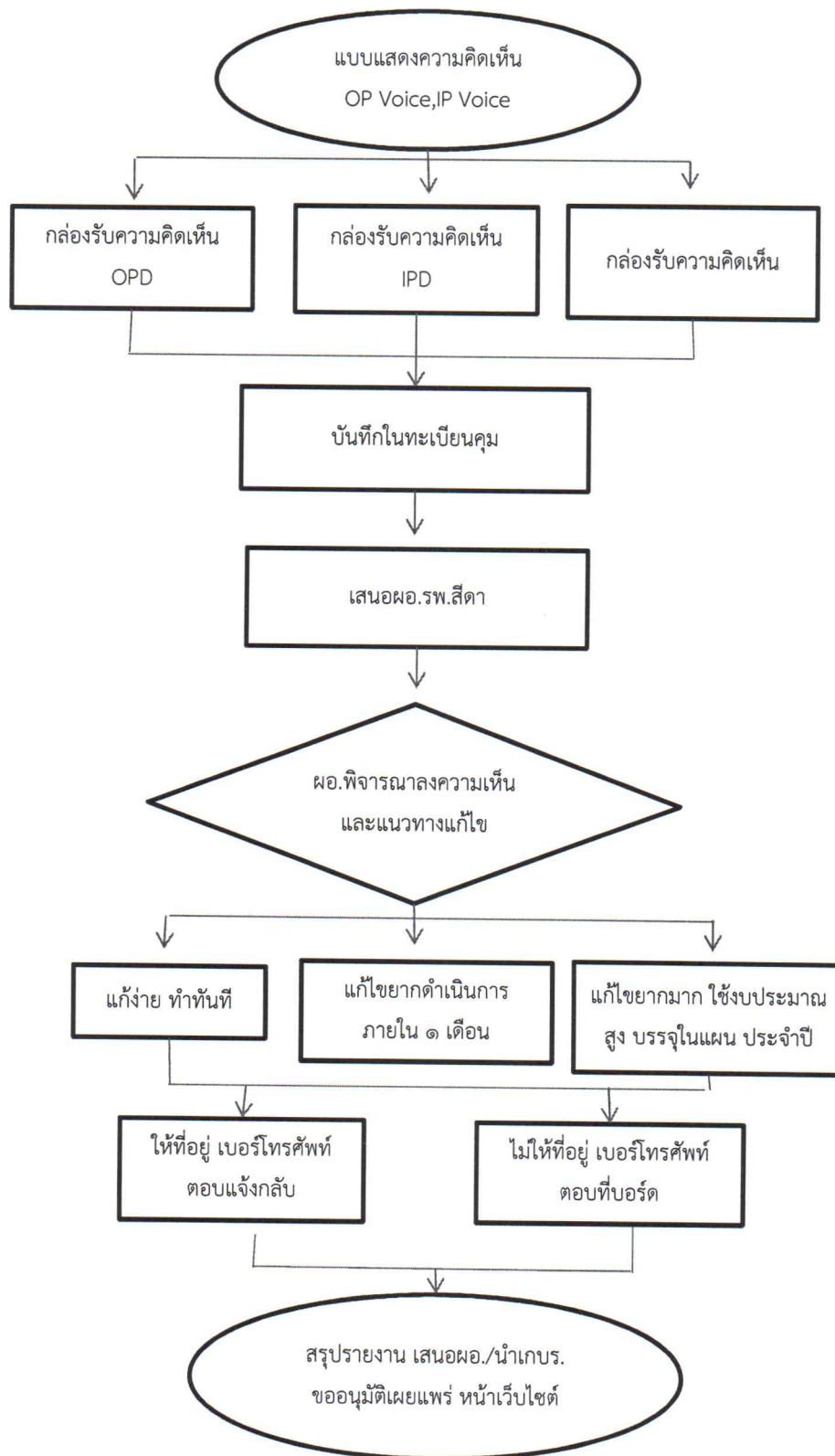


การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice ,IP Voice

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเก็บแบบแสดงความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นทั้ง ๔ จุด
ทันทีที่มีคนเขียนและใส่ในกล่อง
๒. บันทึกในทะเบียนคุมการรับแบบแสดงความคิดเห็น
๓. นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิดา ทราบ
๔. ผู้รับบริการที่ ต้องการคำตอบกลับ ให้ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
๕. ผู้รับบริการที่ ไม่ได้ให้ที่อยู่ไว้ จะตอบหน้าบอร์ดประชาสัมพันธ์

Flow การจัดการข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice , IP Voice



การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจาก.วชระเบียน /จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว ครั้งแรก(เร็วที่สุด ไม่เกิน ๓ วันหลังเกิดเหตุการณ์)
 - สร้างสัมพันธภาพ
 - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
 - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตรไม่โต้แย้ง
 - กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ , เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้น ๒,๐๐๐ บาทหรือตามความเหมาะสม
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
 - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
 - กรณีที่เป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจ

ของผู้เสียหาย/ครอบครัว

- สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล ๐,
๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง (ครั้งที่ ๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์) (ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์)
 - การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
 - ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
 - บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ
 ๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตาม มาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
๒. พุดคุย ทำความเข้าใจกับญาติ ผู้เสียหาย
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทนายทผู้รับผลประโยชน์
๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด
๖. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด

Flow การจัดการการจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจม.๔๑

