คู่มือ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลท่าใหม่
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลท่าใหม่จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอนและกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ”(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน ดังนั้นโรงพยาบาลท่าใหม่จึงได้จัดระบบการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง การแจ้งกลับให้ผู้

ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งกำหนดมาตรการ แนวทางแก้ไข

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณี

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรในโรงพยาบาล

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลท่าใหม่ผ่านทางช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑) การติดต่อด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลท่าใหม่

๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๙ ๔๓๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙, ๑๒๘, ๑๔๒,

๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมายัง โรงพยาบาลท่าใหม่ ๒๘ ถนนสรรพกิจ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๒๐ โทรสาร ๐๓๙ ๔๓๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๗

๔) ตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยงาน ในโรงพยาบาลท่าใหม่ จำนวน ๓ จุด

๕) ทางเว็ปไซด์โรงพยาบาล http://www.thamaihospital.com

๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๗) จากช่องทางอื่นๆเช่น ศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๓๓๐,โทร ๑๑๑๑

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย คณะทำงานการเจรจาไกล่เกลี่ย และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งให้บุคลากรในโรงพยาบาลทราบ

ขั้นตอนที่ ๓ การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียน ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
การติดต่อด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ/จดหมาย	หนังสือ/จดหมาย	ภายใน ๑ วันนับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ จัดส่งให้ RM
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันเวลาราชการ โดยคณะกรรมการความเสี่ยง	ภายใน ๑ วัน
website	ทุกวันทำการ	IT แจ้งคณะกรรมทุกครั้งที่พบ
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ ๔ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้ที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงใบแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ- สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ที่ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก้ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเตอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนและจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

๔) กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากตู้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ที่เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสาธารณสุขจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลท่าใหม่

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ..... ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

1.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

2.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

.....

2.2.....

.....

2.3.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

.....

.....

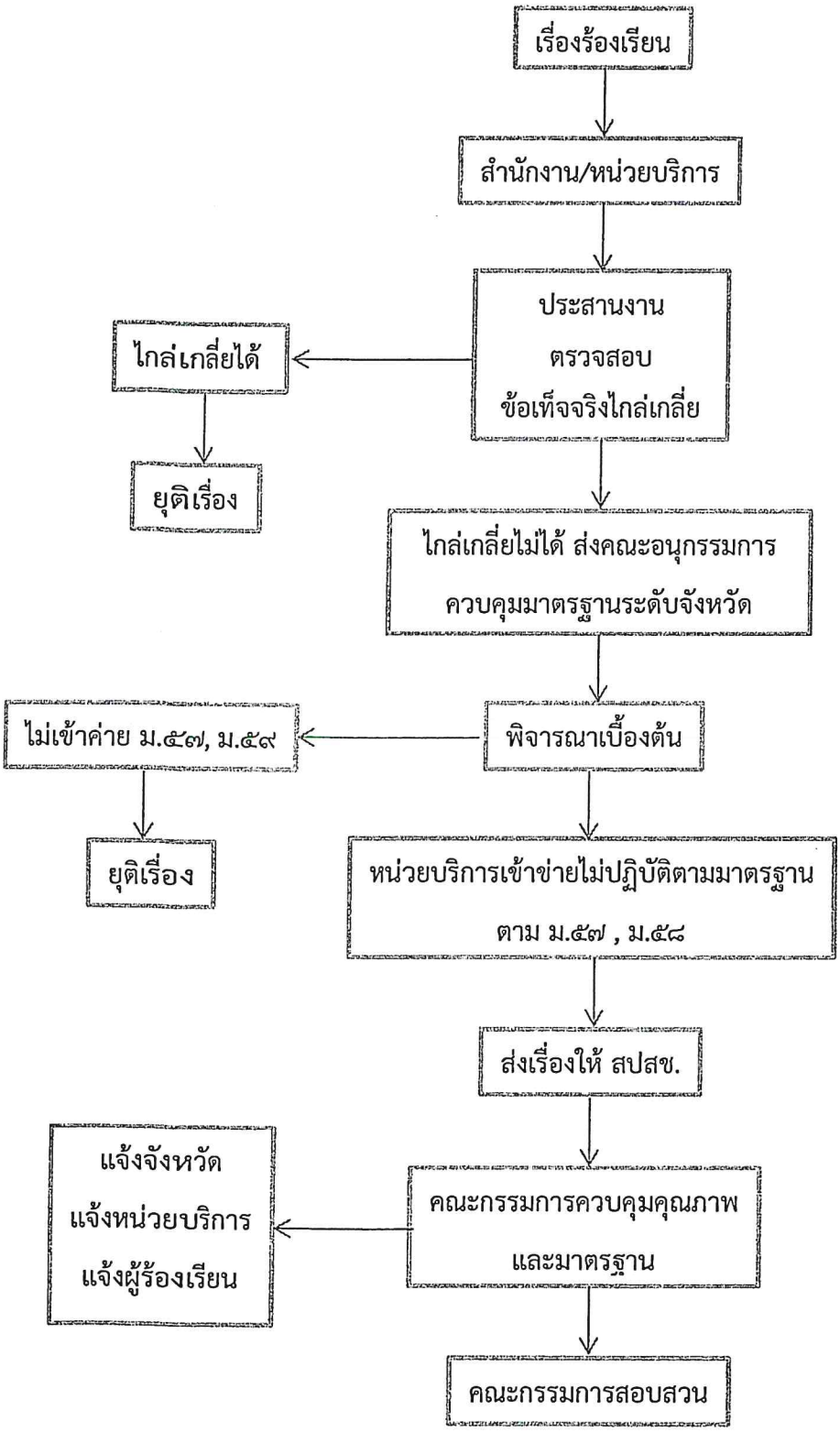
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

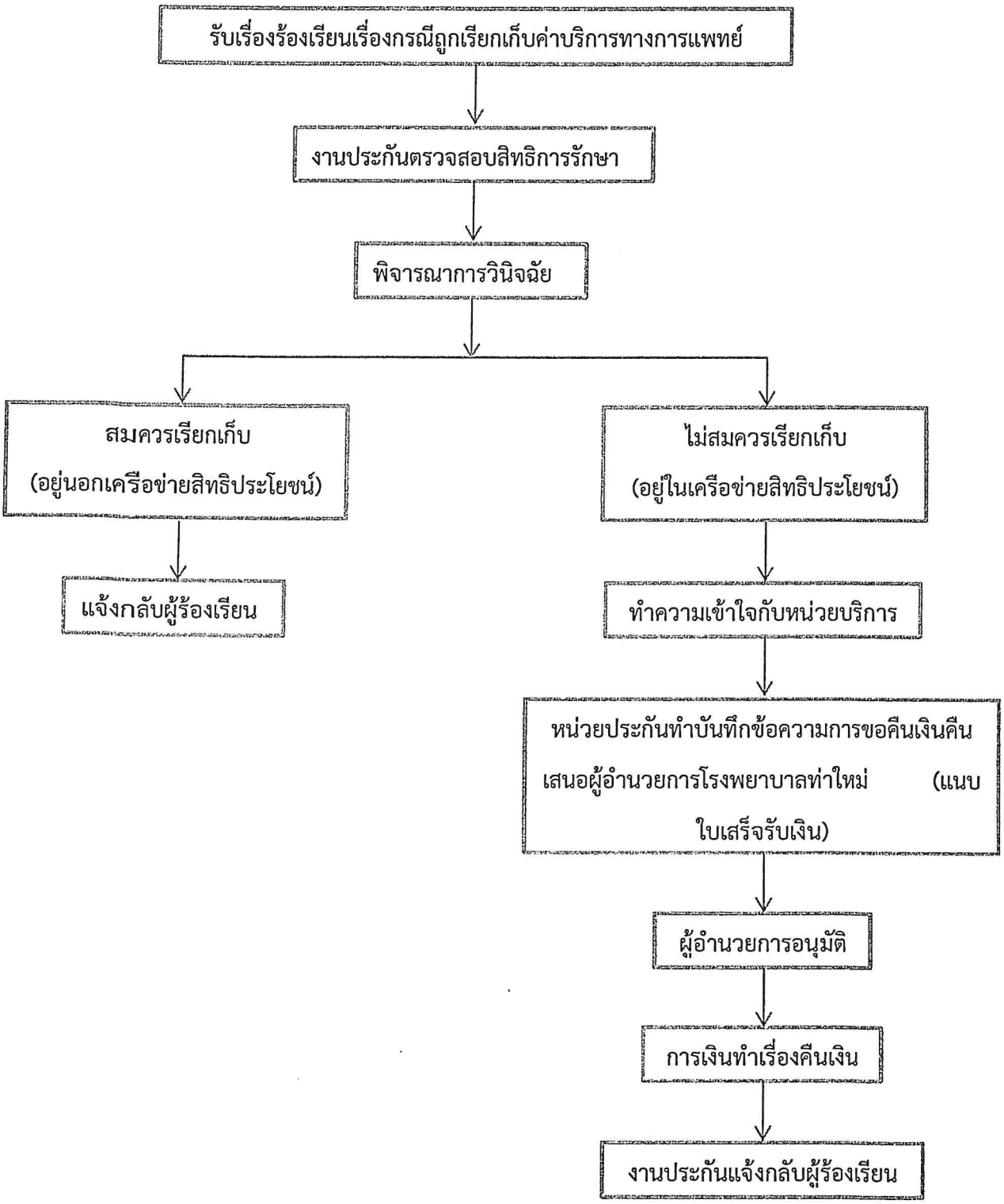
ตำแหน่ง.....

Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์

ขั้นตอนการดำเนินงาน



รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน.. โรงพยาบาลท่าใหม่..ไตรมาสที่.....ปี งบประมาณ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือโทรสาร

๔) Internet ๕) ตู้รับความคิดเห็น ๖)หนังสือราชการ

๒) หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง