คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลผักไห่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คู่มือปฏิบัติการ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลผักไห่ เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ อำเภอผักไห่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลผักไห่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลผักไห่จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ ที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี 2555 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ”(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ 2561 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานโดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกันคือ สำนักงานสาสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลผักไห่ เป็นจึงปรับปรุงระบบจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

1.เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพ

2.เพื่อจัดให้มีระบบตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

3.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมแบะความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่การแจ้งกลับ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีละ 2 ครั้ง (เดือนมีนาคม และเดือนกันยายน)

<u>คำนิยาม</u>

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนรวม หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือนร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

1.1.เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เช่น ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือนร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ)หรืออื่นใด

1.2.เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลผักไห่ ได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลาง กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลผักไห่ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไป

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลผักไห่

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลผักไห่ ผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

1. ติดต่อด้วยตนเองที่

-ห้องหัวหน้าพยาบาล (ห้องเบอร์ 19)

-ห้องงานประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์ 17)

2. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร.035-391306 ต่อ

123 คุณวิทยา วงษ์เรือง นักสาธารณสุขชำนาญการ

119 คุณศิมากาญจณ์ บุญปถัมภ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าพยาบาล)

121 คุณวิมล อาวรณ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นอกเวลาราชการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ 081-9940603

หัวหน้าพยาบาล 081-7805998

หัวหน้างานประกัน 061-3946751

3. ตู้รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลผักไห่

4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอผักไห่ และ รพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห่

5. หมายเลขโทรสาร 035-246365

6. Website : http://www.phh.go.th

7. Email : phakhai@phh.go.th

8. ทาง Line QR Code

9. เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร.1111, โทร.1330

10. เรื่องแจ้งผ่าน สปสช.เขต 4

11. เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

1.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน

2.กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ 2 : การรรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
1.ติดต่อด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 3 วัน
2.โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน 1 วัน
3.หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ข้อร้องเรียน
4.ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการโดยเจ้าหน้าที่เป็นกรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน
5.Website/Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน
6.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอผักไห่ และ รพ.สต	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน
7.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน
8.เรื่องแจ้งผ่าน สปสช.เขต 4	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน
9.เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 : การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลผักไห่(แบบที่ 1) การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล)เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

2.กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

3.กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเตอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลักจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการหลักจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

2. แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน 15 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน 14 วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน 7 วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน 7 วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

<u>การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</u>

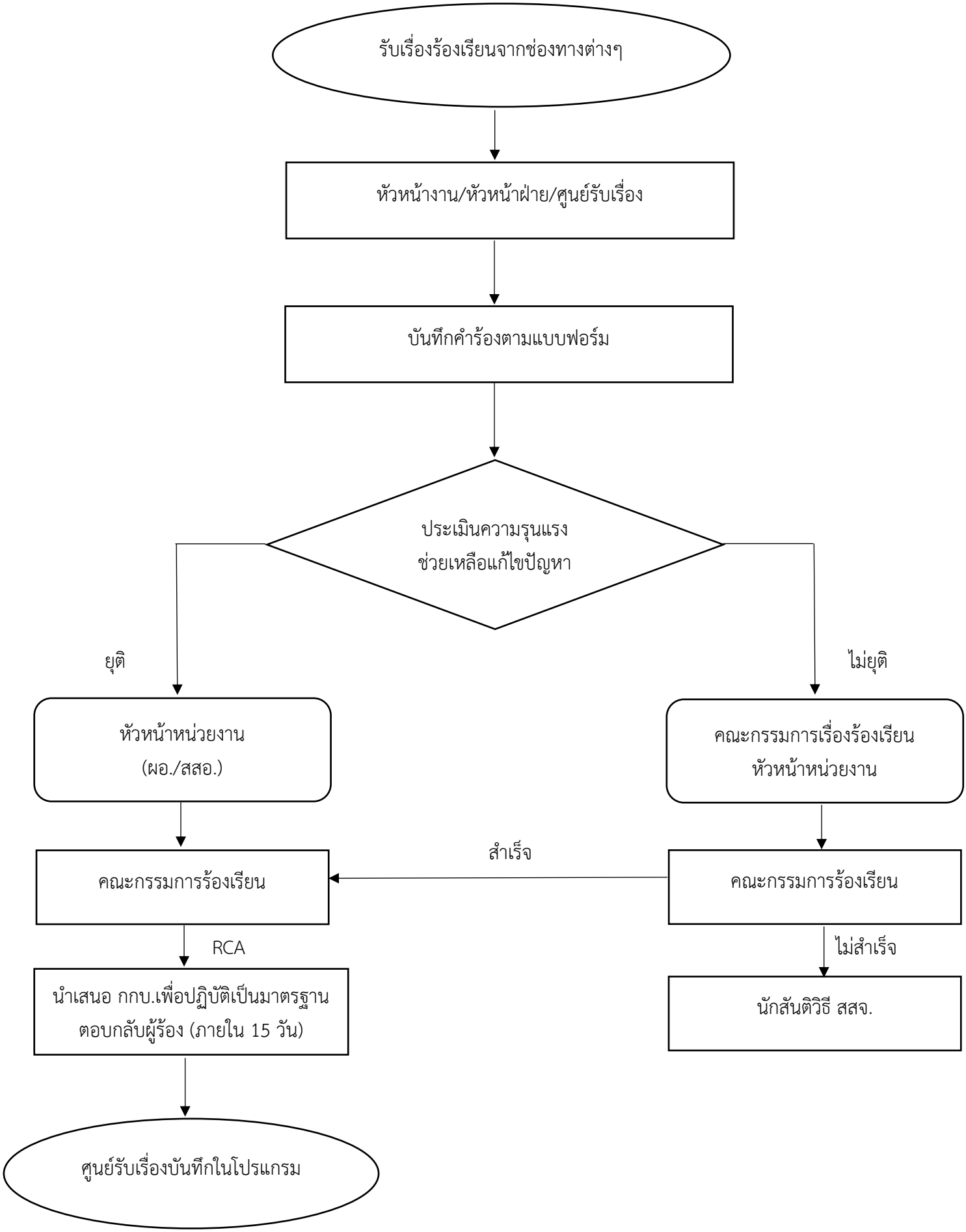
1. ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ 2 ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง

1. แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

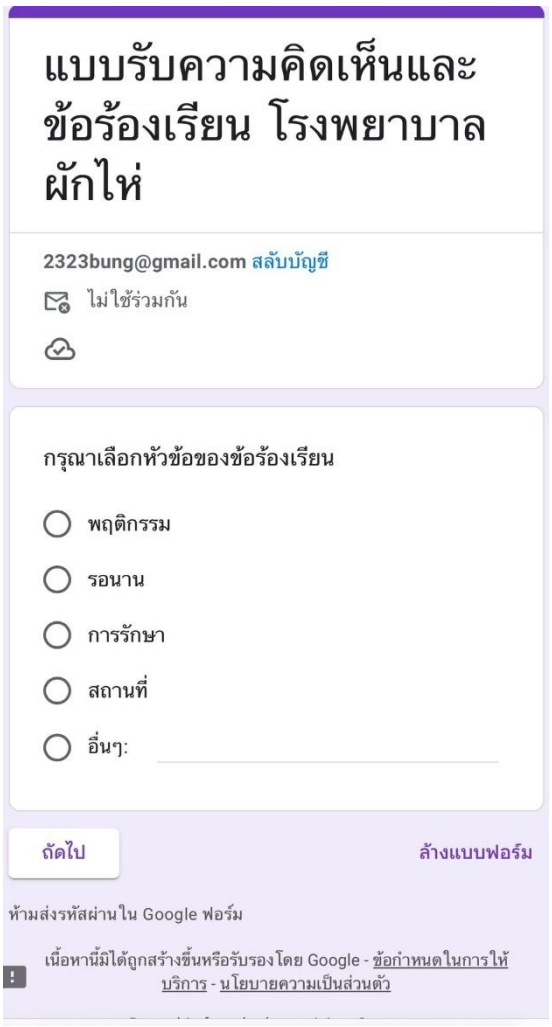
2. แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ 2 ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่อง กระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวนเพื่อพัฒนา คุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานมีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

แนวทางการบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โปรดสแกนคิวอาร์โค้ด
แสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่



แบบที่ 1

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลผักไห่

วันที่.....เวลา.....

1.ช่องทางการร้องเรียน ❍ติดต่อด้วยตนเอง ❍โทรศัพท์ ❍โทรสาร ❍Website/Internet ❍หนังสือ
❍ตู้รับความคิดเห็น ❍เรื่องแจ้งผ่าน สสอ.ผักไห่ และ รพ.สต.
❍เรื่องแจ้งผ่าน สสจ.พระนครศรีอยุธยา ❍เรื่องแจ้งผ่าน สปสช.
❍เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข ❍อื่นๆ.....

2.ข้อมูลผู้ร้องเรียน ❍ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ❍ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....ปี

สถานะเป็นผู้ป่วย/ญาติ/เจ้าหน้าที่ รพ./อื่นๆ.....ที่อยู่.....เบอร์โทร.....

รายละเอียด ชื่อผู้ป่วย.....

1.ประเด็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

2.ประเด็นต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข

.....

.....

.....

3.การดำเนินการ การแก้ไขเบื้องต้น/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

4.ระดับความรุนแรง ❍ไม่รุนแรง ❍ปานกลาง ❍รุนแรง

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

.....

.....

(นายวัชระ รักวาทิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

แบบที่ 2

คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....หน่วยงานที่รับบริจาค.....

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

เวลา.....

คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....หน่วยงานที่รับบริจาค.....

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

เวลา.....

แบบที่ 3

แบบตอบกลับ เรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลผักไห่

คำร้องเรียนที่...../.....
รับแจ้งวันที่.....**เดือน**.....**พ.ศ**.....
งานที่ถูกร้องเรียน.....**ตอบกลับวันที่**.....**เดือน**.....**พ.ศ**.....
ประเด็นที่ร้องเรียน

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....(ผู้ตอบข้อร้องเรียน)
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่
.....
.....

(นายวัชระ รักวาทิน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

แบบที่ 4

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน โรงพยาบาลผักไห่ ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ.....

วัน/เดือน/ปี รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน 15 วันทำการ	เกิน 15 วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

<u>หมายเหตุ</u> : 1.ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง 1) การติดต่อด้วยตนเอง 2)โทรศัพท์ 3)หนังสือ โทรสาร 4)Website/Internet 5)ตู้รับความคิดเห็น 6)ตู้รับข้อร้องเรียนภายใน รพ. และที่ รพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห่ 7)เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร.1111, โทร.1330 8)เรื่องแจ้งผ่าน สปสช. 9)เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

2.หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน 15 วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

แบบที่ 5

ทะเบียนความเสี่ยง/ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

เลขที่	วันที่รับแจ้ง	การรับแจ้ง บุคคล/TV/ตู้/อื่นๆ	ผู้แจ้ง	สถานะ ผู้ป่วย/ญาติ/จนท./สปสช.	ที่อยู่	เบอร์โทร.	กลุ่มงานที่ถูก ร้องเรียน	ลงชื่อ กลุ่มงาน/วันที่	หมายเหตุ

ช่องทางการติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

1. ติดต่อด้วยตนเองที่

-ห้องหัวหน้าพยาบาล (ห้องเบอร์ 19)

-ห้องงานประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์ 17)

2. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร.035-391306 ต่อ

123 คุณวิทยา วงษ์เรือง นักสาธารณสุขชำนาญการ

119 คุณศิมากาญจณ์ บุญปถัมภ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าพยาบาล)

121 คุณวิมล อาวรณ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นอกเวลาราชการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ 081-9940603

หัวหน้าพยาบาล 081-7805998

หัวหน้างานประกัน 061-3946751

3. ตู้รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลผักไห่

4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอผักไห่ และ รพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห่

5. หมายเลขโทรสาร 035-246365

6. Website : http://www.phh.go.th

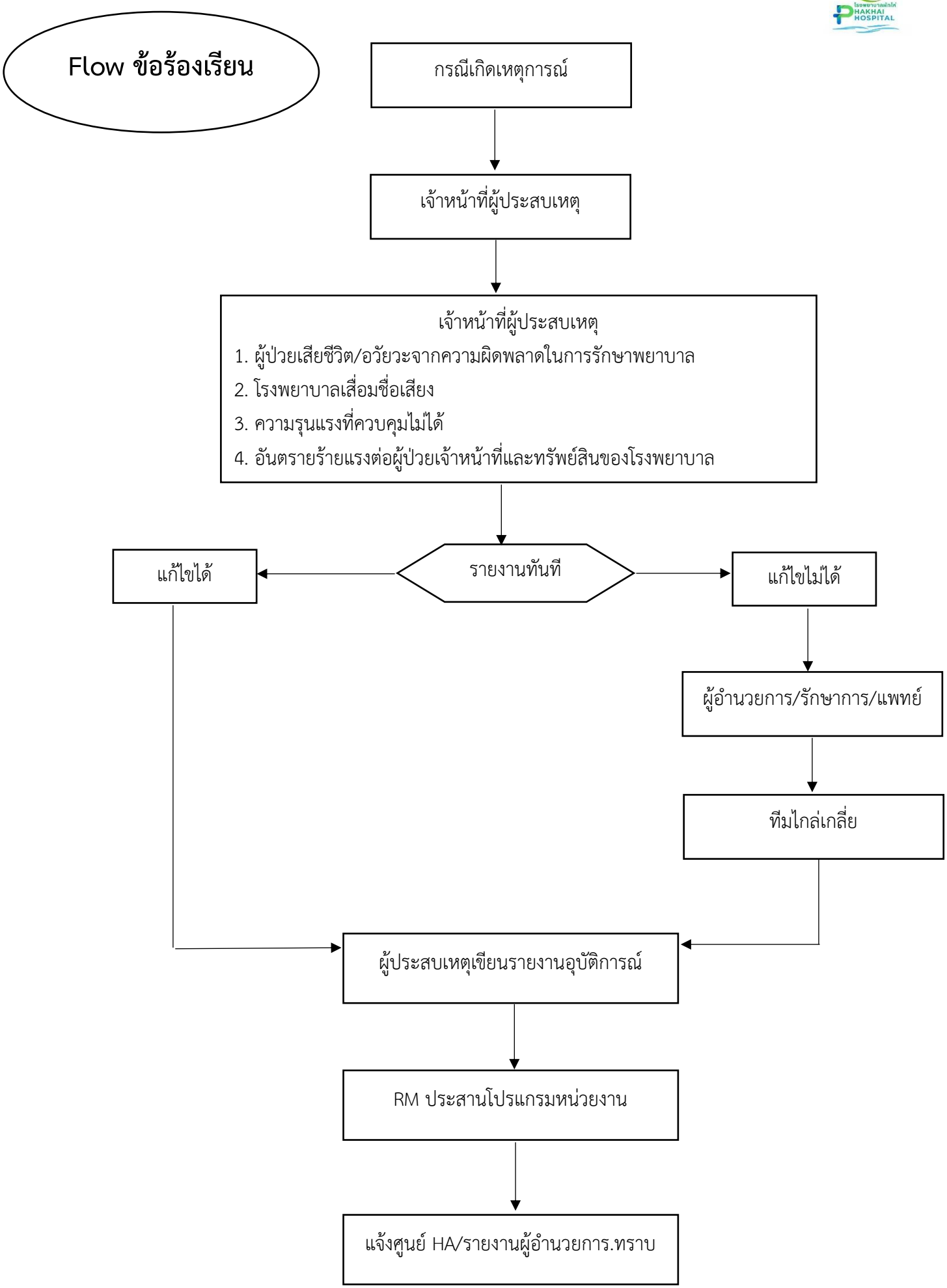
7. Email : phakhai@phh.go.th

8. ทาง Line QR Code

9. เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร.1111, โทร.1330

10. เรื่องแจ้งผ่าน สปสช.เขต 4

11. เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข


Flow ข้อร้องเรียน
กรณีเกิดเหตุการณ์
เจ้าหน้าที่ผู้ประสบเหตุ
เจ้าหน้าที่ผู้ประสบเหตุ
1. ผู้ป่วยเสียชีวิต/อวัยวะจากความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล
2. โรงพยาบาลเสื่อมชื่อเสียง
3. ความรุนแรงที่ควบคุมไม่ได้
4. อันตรายร้ายแรงต่อผู้ป่วยเจ้าหน้าที่และทรัพย์สินของโรงพยาบาล
รายงานทันที
แก้ไขได้
แก้ไขไม่ได้
ผู้อำนวยการ/รักษาการ/แพทย์
ทีมไกล่เกลี่ย
ผู้ประสบเหตุเขียนรายงานอุบัติการณ์
RM ประสานโปรแกรมหน่วยงาน
แจ้งศูนย์ HA/รายงานผู้อำนวยการ.ทราบ

แนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้รับการโรงพยาบาลผักไห่

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนดต้องมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ
2. เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด
3. เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานบริการ
4. เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน

<u>แนวทางการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการโรงพยาบาลผักไห่</u>

1. พัฒนาช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงสามารถร้องเรียนได้สะดวก
2. พัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน
   - มาตรฐานด้านกายภาพ มีสถานที่เป็นสัดส่วนพร้อมอุปกรณ์สามารถเชื่อมโยงรับระบบฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและมีเอกสารระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใช้ประกอบการทำงาน
   - มาตรฐานด้านบุคลากรมีผู้รับผิดชอบงานโดยตรงและผ่านการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและงานบริการ ตามที่ สปสช.กำหนด
   - มาตรฐานด้านดำเนินงาน มีการดำเนินงานรับเรื่องและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนประกอบด้วยการรับและบันทึกเรื่อง การตรวจสอบข้อมูล การพิจารณา/แก้ปัญหา แจ้งผลกลับให้ผู้ร้องทราบ
3. พัฒนาระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกในโปรแกรมข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่
4. พัฒนาแบบเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหา โดยมีการจัดตั้งศูนย์สิทธิ์มีบทบาทดังนี้
   - ให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการใช้สิทธิ
   - ให้ความช่วยเหลือประสานงาน แก้ไขปัญหา
   - รับเรื่องร้องเรียน
   - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรฐาน 41

<u>พฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุเนื่องมาจาก</u>

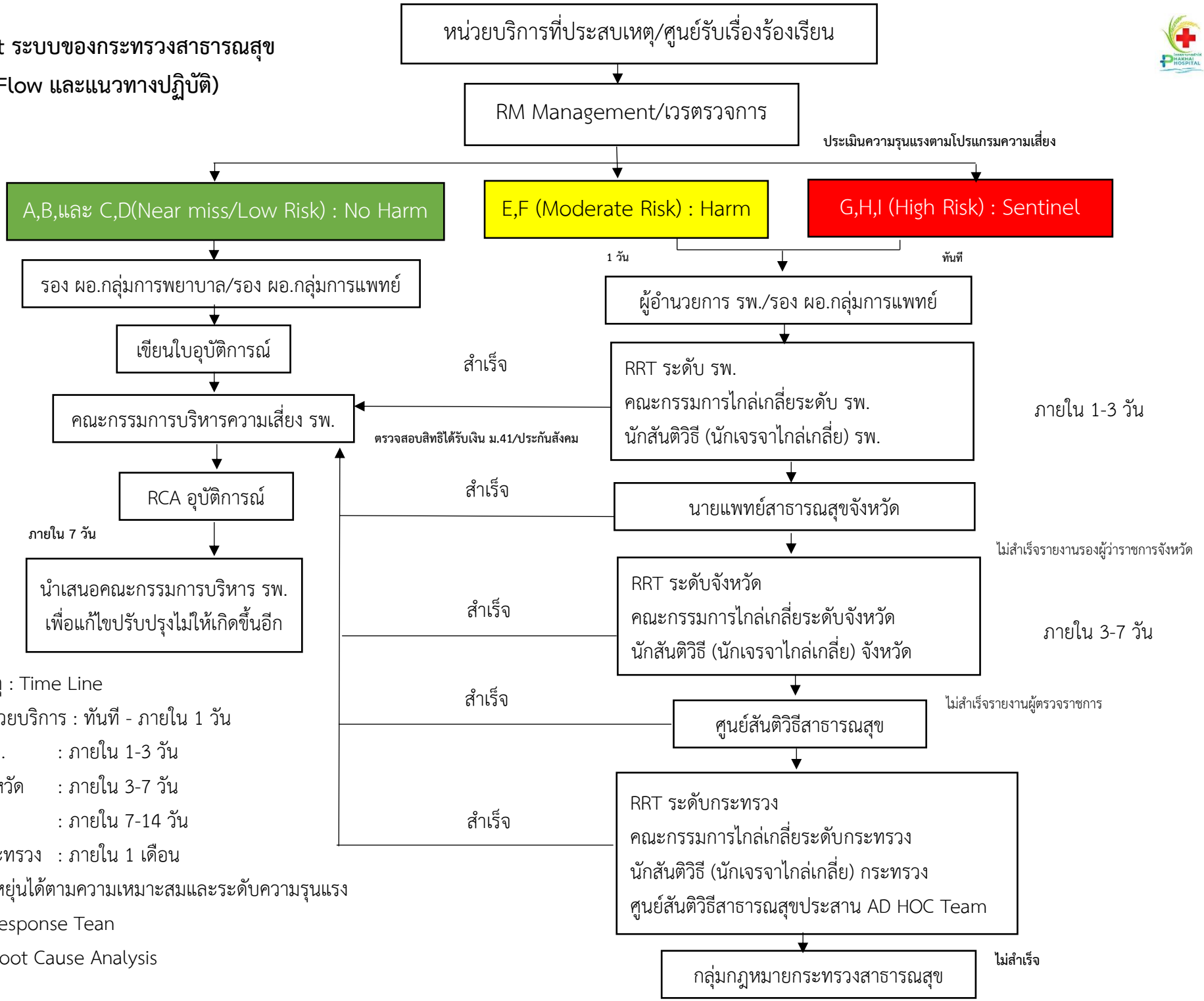
1. นิสัยและบุคลิกส่วนตัว
2. รอนานทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจในเรื่องต่างๆตามมา
3. ภาระงานมาก เมื่อบุคลากรลาหรือไปประชุม ไม่มีคนมาช่วยเสริมแทน
4. การสื่อสารบางครั้งทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เช่น การเตือนหรือแนะนำผู้รับบริการในเรื่องการปฏิบัติตนการดูแลสุขภาพ

<u>แนวทางการแก้ไข</u>

1. หัวหน้างานและผู้บริหารจะเน้นในวาระการประชุมต่างๆ ให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพและดุจญาติมิตร
2. ทำคู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการให้แต่ละฝ่ายทราบและปฏิบัติ
3. จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน
4. มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบกับบุคลากร

การ Set ระบบของกระทรวงสาธารณสุข

(Flow และแนวทางปฏิบัติ)



หมายเหตุ : Time Line

ระดับหน่วยบริการ : ทันที - ภายใน 1 วัน

ระดับ รพ. : ภายใน 1-3 วัน

ระดับจังหวัด : ภายใน 3-7 วัน

ระดับเขต : ภายใน 7-14 วัน

ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน

*ทั้งนี้ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง

RRT = Response Tean

RCA = Root Cause Analysis

การ Set ระบบของกระทรวงสาธารณสุข (Flow และแนวทางปฏิบัติในแต่ละระดับ) และให้ดำเนินงานด้านการป้องกันและการตรวจจับความรุนแรง ตามโปรแกรมความเสี่ยง (เขียว เหลือง แดง)

การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา ให้มีการดำเนินการ 3 ระบบ ดังนี้

1. Prevention และ early detection มอบ สบรส.
2. ระบบไกล่เกลี่ย มอบ ศูนย์สันติวิธี
3. ระบบฟ้องร้อง มอบ กลุ่มกฎหมาย

การแบ่งระดับความรุนแรงของสถานการณ์และการจัดกลุ่มความเสี่ยง

โดยระดับความรุนแรงทางคลินิกแบ่งเป็น 9 ระดับ

ระดับ	ผลกระทบ	การจัดกลุ่ม
A	ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดอุบัติการณ์ขึ้นได้	Near miss (No Harm)
B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย	
C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยเกิดอันตราย	Low Risk (No Harm)
D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายกับผู้ป่วย	
E	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้ต้องรับการรักษาเพิ่มขึ้น	Moderate Risk (Harm)
F	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้ต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล	
G	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้เกิดความพิการอย่างถาวร	High Risk (sentinel)
H	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้ต้องปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ	
I	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้เสียชีวิต	

การ Set ระบบ RRT ระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล

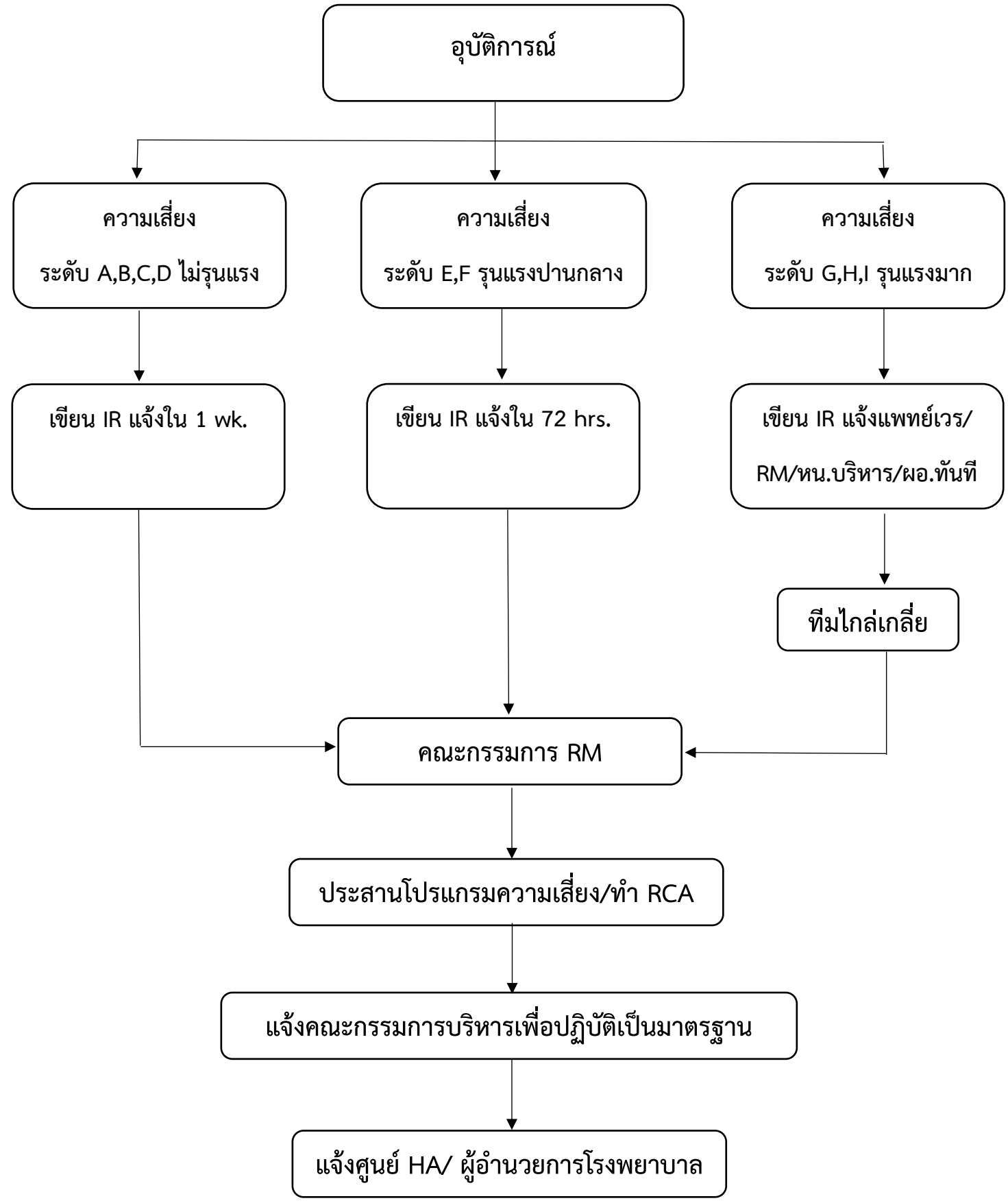
ในระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล ถ้าเป็นสถานการณ์สีเหลือง และ สีแดง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯ จะต้องรับรู้และตอบสนองโดยเร็วที่สุด ดังนั้น จึงต้องมีระบบเฝ้าระวัง Early detection และการตอบสนองได้โดยเร็วที่สุด ดังนั้นจึงให้ สสจ/รพ.ดำเนินการ Set ระบบ RRT ระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาลสร้างทีม RRT ให้มีบทบาทหน้าที่ชัดเจนตามโครงสร้างดังต่อไปนี้

โครงสร้าง RRT (Rapid Response Team)

RRT ระดับจังหวัด
- รอง นพ.สสจ.ด้านบริหาร (จบส.8) เป็นประธาน
- หัวหน้างานประกันสุขภาพ
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) ระดับจังหวัด
- นิติกร

RRT ระดับโรงพยาบาล
- รอง ผอ.กลุ่มการแพทย์เป็นประธาน
- Medical Law
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) ระดับ รพ.
- นิติกร

แนวทางระบบบริหารความเสี่ยง
โรงพยาบาลผักไห่



moit 9 ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลผักไห่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลผักไห่
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลผักไห่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัน/เดือน/ปี : ๖ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน .... Link ภายนอก : ..... หมายเหตุ : ....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางวลีพร ศิริกาญจนนันทน์) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙	(นายวัชระ รักวาทิน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางฐิตินันท์ แก้ววิลัย)
เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
รักษาการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป
วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙