



คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลผักไห่ อำเภอฟักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลฝักไถ่ เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ อำเภอฟักไถ่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลฝักไถ่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลฝักไถ่จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินการให้บริการทางการแพทย์ ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ 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 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกันคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้น โรงพยาบาลฝักไถ่ เป็นจึงปรับปรุงระบบจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อจัดให้มีระบบตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
3. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

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

คำนิยาม

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 หรืออาจจะเดือนร้อนหรือเสียหายโดยอาจจะหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

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

1.2.เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลผั๊กไห้ ได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลผั๊กไห้ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไป

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

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลผั๊กไห้

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลผั๊กไห้ ผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผั๊กไห้

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

1. ติดต่อด้วยตนเองที่

-ห้องหัวหน้าพยาบาล (ห้องเบอร์ 19)

-ห้องงานประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์ 17)

2. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร.035-391306 ต่อ

123 คุณวิทยา วงษ์เรือง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

119 คุณศิมากาญจณ์ บุญถัมภ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าพยาบาล)

121 คุณวิมล อารรณ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นอกเวลาราชการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผั๊กไห้ 081-9940603

หัวหน้าพยาบาล 081-7805998

หัวหน้างานประกัน 061-3946751

3. ผู้รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลผั๊กไห้

4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอผั๊กไห้ และ รพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผั๊กไห้

5. หมายเลขโทรสาร 035-246365

6. Website : <http://www.pph.go.th>

7. Email : phakhai@pph.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.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผกัไห้ และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน

2.กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ 2 : การรับข้อร้องเรียน

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.ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสารในวันราชการโดยเจ้าหน้าที่เป็นกรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน
5.Website/Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน
6.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอผกัไห้ 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 เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผกให้ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโรงพยาบาลผกให้(แบบที่ 1) การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- 2.กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน
- 3.กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผกให้ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการหลักจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

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

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

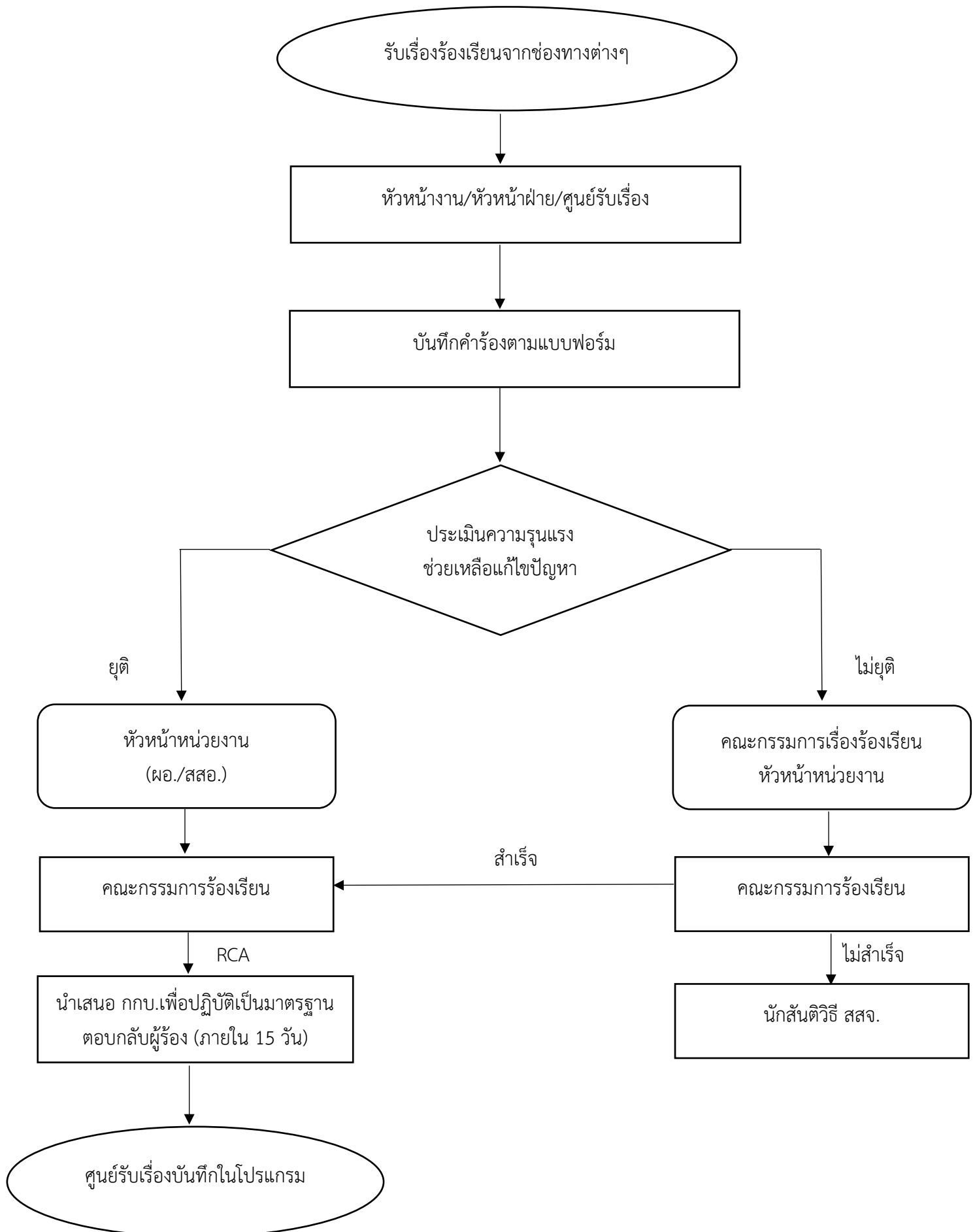
1. ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ 2 ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง

1. แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

2. แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ 2 ครั้ง

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

แนวทางการบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โปรตสแกนคิวอาร์โค้ด
แสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่



แบบรับความคิดเห็นและ
ข้อร้องเรียน โรงพยาบาล
ผักไห่

2323bung@gmail.com สลับบัญชี

✉ ไม่ใช้ร่วมกัน



กรุณาเลือกหัวข้อของข้อร้องเรียน

- ☐ พฤติกรรม
- ☐ รอนาน
- ☐ การรักษา
- ☐ สถานที่
- ☐ อื่นๆ: _____

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

! เนื้อหานี้ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลผักไห่

วันที่.....เวลา.....

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

- 2.ข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ☐ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง.....เพ ศ.....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

.....

(นายวัชร รักราทิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

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

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

เวลา.....

คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

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

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

เวลา.....

แบบตอบกลับ เรื่องราร้องทุกข์โรงพยาบาลผักไห่

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

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

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

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

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

ตำแหน่ง.....

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

(นายวัชร รัทวาทิน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน โรงพยาบาลผั๊กไ้ ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ.....

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

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

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

2.หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน 15 วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

ช่องทางการติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

1. ติดต่อด้วยตนเองที่

-ห้องหัวหน้าพยาบาล (ห้องเบอร์ 19)

-ห้องงานประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์ 17)

2. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร.035-391306 ต่อ

123 คุณวิทยา วงษ์เรือง

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

119 คุณศิมากาญจน์ บุญปัทมภ์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าพยาบาล)

121 คุณวิมล อวรณ์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นอกเวลาราชการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ 081-9940603

หัวหน้าพยาบาล 081-7805998

หัวหน้างานประกัน 061-3946751

3. ผู้รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลผักไห่

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

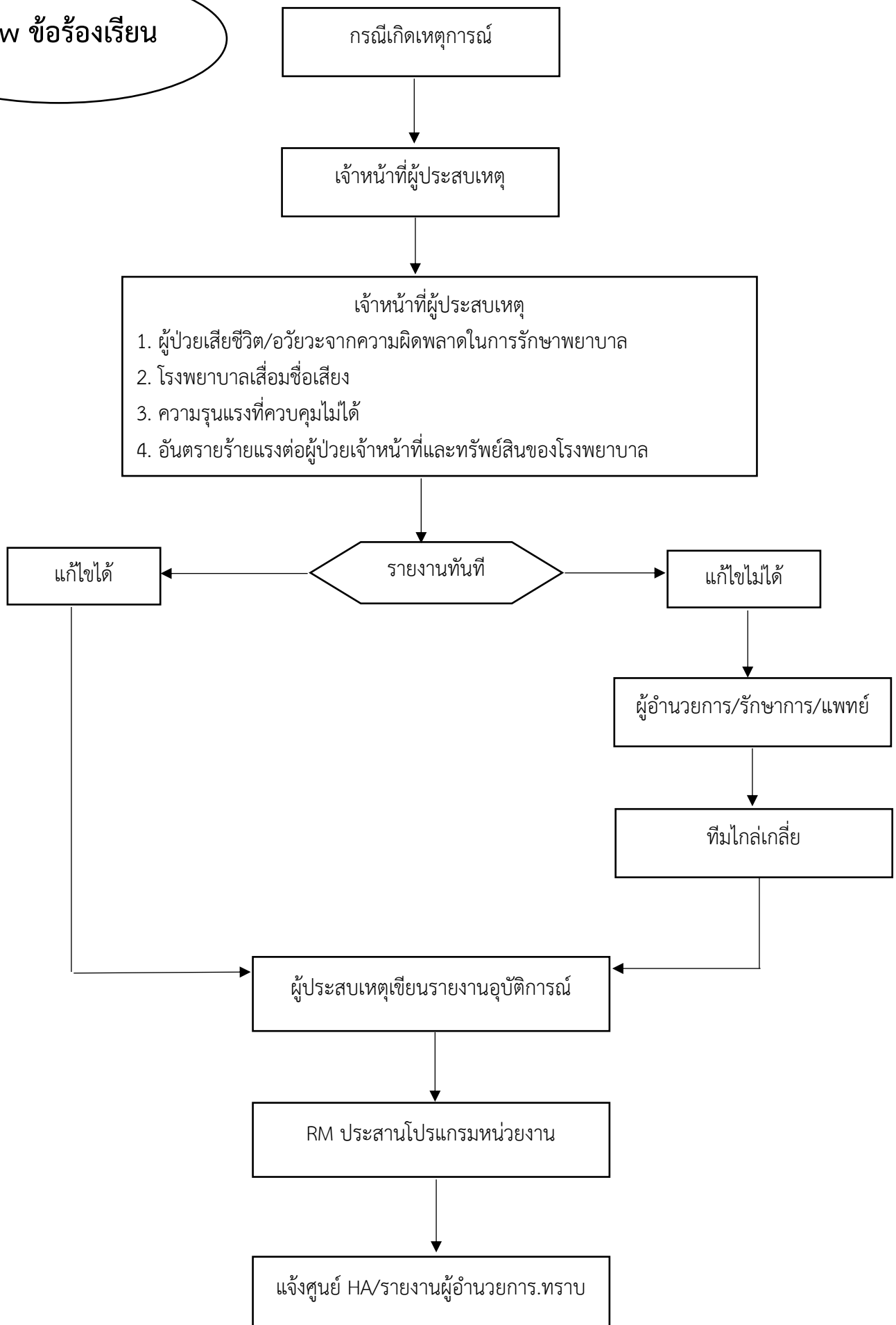


9. เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร.1111, โทร.1330

10. เรื่องแจ้งผ่าน สปสช.เขต 4

11. เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

Flow ข้อร้องเรียน



แนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการโรงพยาบาลผักไห่

วัตถุประสงค์

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

แนวทางการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการโรงพยาบาลผักไห่

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

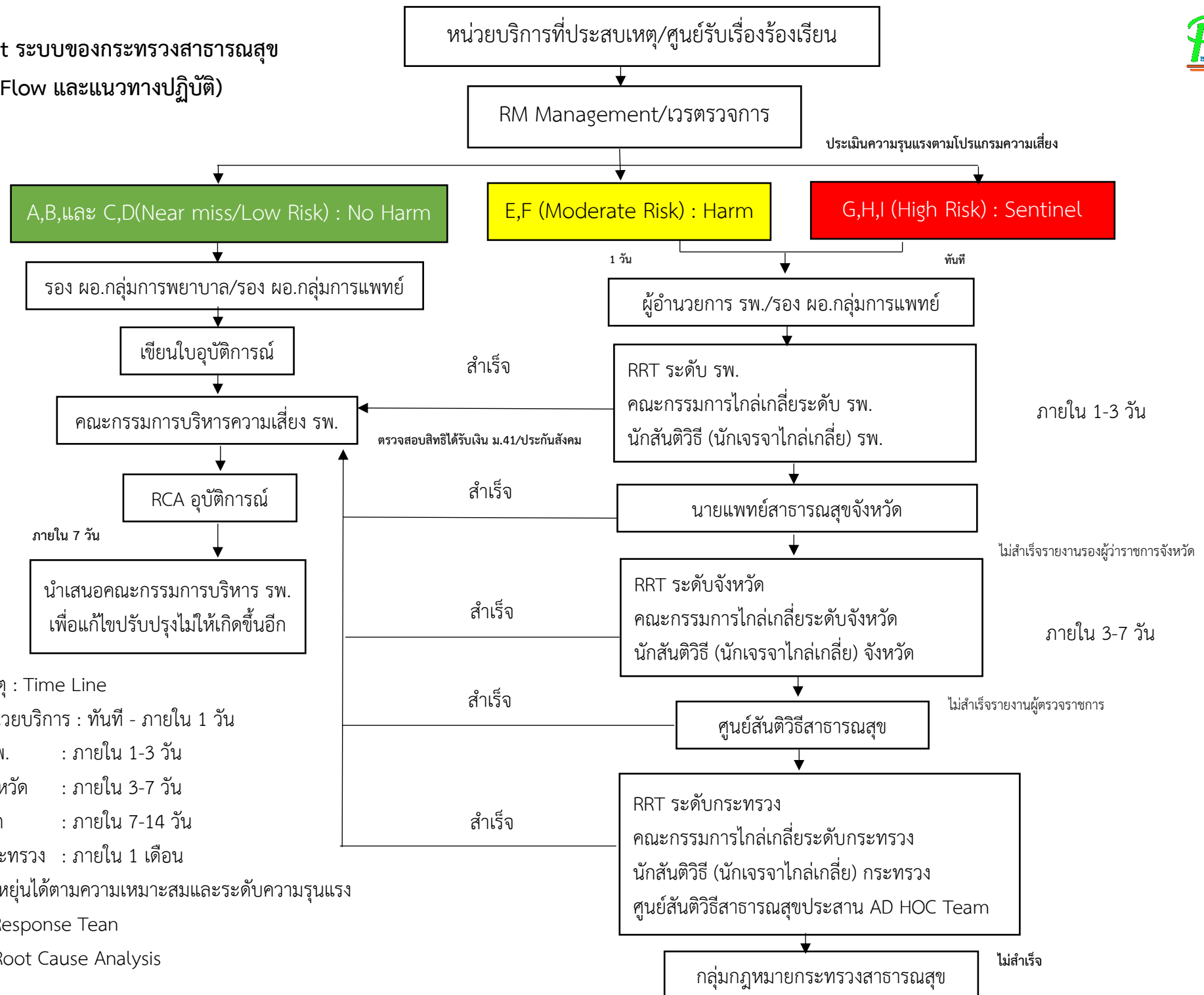
พฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุเนื่องจาก

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

แนวทางการแก้ไข

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 Team

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. ระบบใกล้เคียง 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

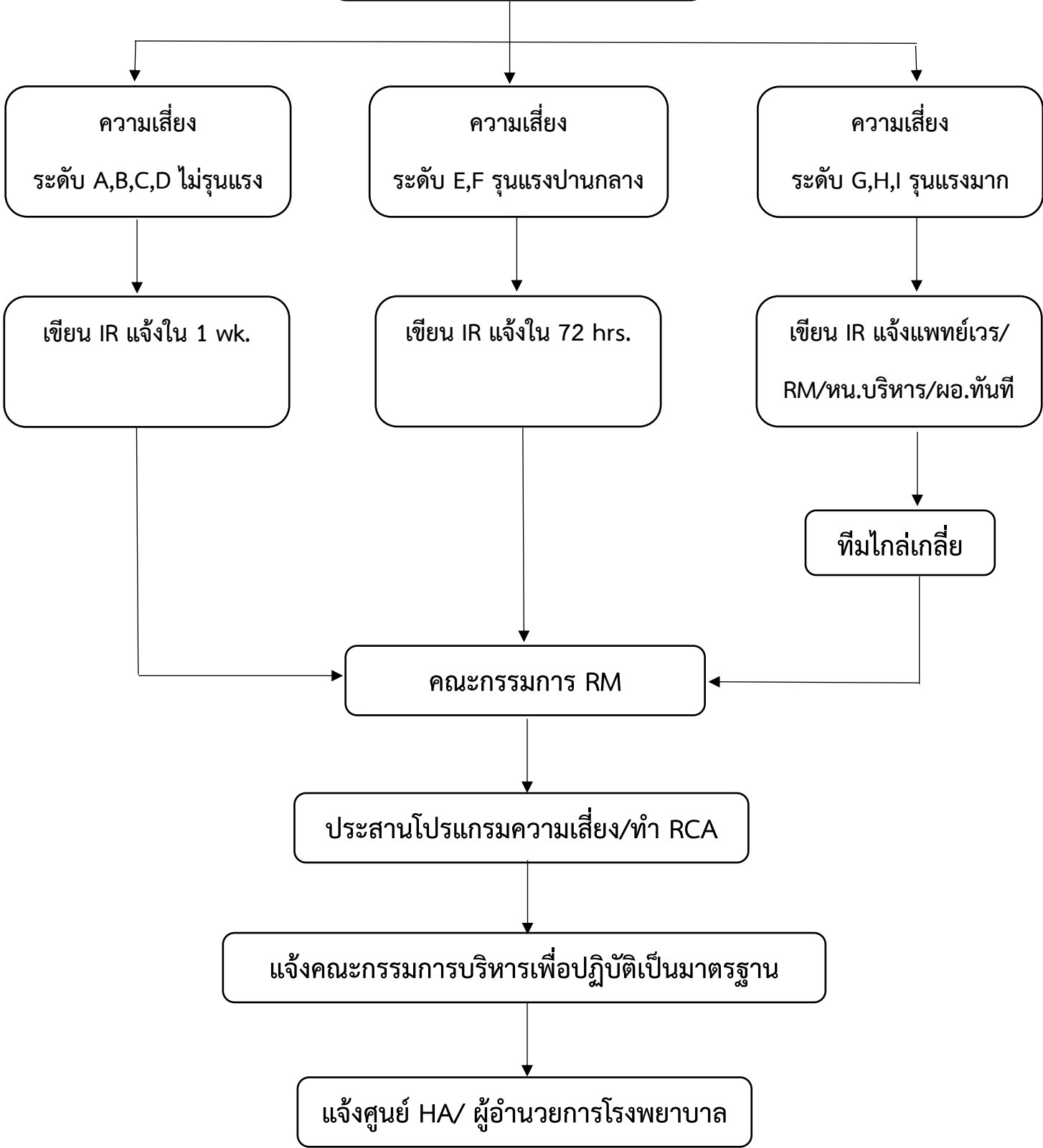
ในระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล ถ้าเป็นสถานการณ์สีเหลือง และ สีแดง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯ จะต้องรับรู้และตอบสนองโดยเร็วที่สุด ดังนั้น จึงต้องมีระบบเฝ้าระวัง Early detection และการตอบสนองได้โดยเร็วที่สุด ดังนั้นจึงให้ สสจ/รพ.ดำเนินการ Set ระบบ RRT ระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาลสร้างทีม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

อุบัติการณ์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลผักไห่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลผักไห่	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลผักไห่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัน/เดือน/ปี : ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน Link ภายนอก : หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางวลีพร ศิริกาญจนนนท์) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง (นายวัชร รัควาทิน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางฐิตินันท์ แก้ววิสัย) เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน รักษาการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	