



คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสาน การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธีกำกับ และติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินการตอบสนอง การปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป โดยมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ

โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การกำหนดช่องทางการร้องเรียน	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒ - ๔

1.การกำหนดช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.สแกน QR Code เพื่อแสดงความคิดเห็นผ่านระบบการแสดงความคิดเห็นจากการรับบริการ หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่อง



2

1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารสุขภาพ ชั้น 1 โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางไปรษณียบัตรส่งถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พระปกเกล้า หัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการด้านต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

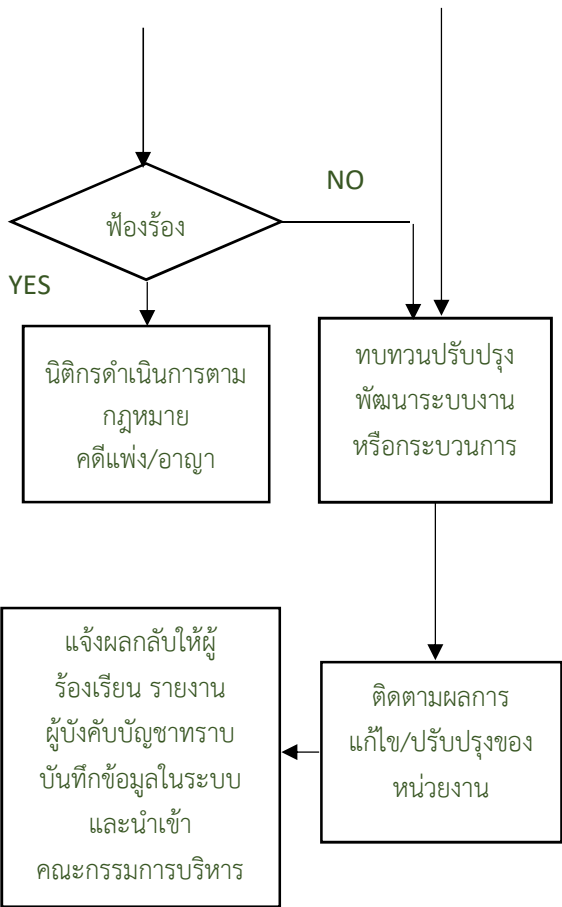
1.1.4 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 039-319666 ต่อ 3038

1.1.5 ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook เพจ “โรงพยาบาลพระปกเกล้า”



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																													
รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาล ↓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ↓ ลงทะเบียนและเขียนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนวิเคราะห์ปัญหา	- การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของโรงพยาบาลพระปกเกล้า 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์ 3) หนังสือ/จดหมาย 4) งานประชาสัมพันธ์ 5) ร้องผ่าน web site 6) QR code 7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอสอยดาว , ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี , สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (1330) , สภากาชาด , แพทย์สภา, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น - รับเรื่องร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และระบบ HRMS	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ทะเบียนเรื่องร้องเรียน -แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน																													
ระดับข้อร้องเรียน 1-2 ↓ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน CFO ↓ ระดับข้อร้องเรียน 3-5 ↓ RRT	- ตรวจสอบประเด็นร้องเรียน สอบถามรายละเอียดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เวชระเป็นผู้ป่วยหรือผู้ร้องเรียนโดยตรง - วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความยาก - ย่อย เกณฑ์ ดังนี้ <table><tr><th>ระดับ</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr><tr><th>ประเภท</th><td>ข้อเสนอแนะ</td><td>ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก</td><td>ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</td><td>ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก</td><td>ถูกฟ้องร้อง</td></tr><tr><th>ความรุนแรง</th><td>ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น</td><td>ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาด้วยหน่วยงานเดียว</td><td>ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยหน่วยงานเดียว</td><td>ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/ ขาดเขตอำนาจ</td><td>ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/ อาญา</td></tr><tr><th rowspan="2">ระยะเวลาการจัดการ</th><td colspan="4">ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ</td><td>ตามขั้นตอนของศาล</td></tr><tr><td colspan="2">ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ</td><td colspan="2">ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ</td><td></td></tr></table>	ระดับ	1	2	3	4	5	ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก	ถูกฟ้องร้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาด้วยหน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยหน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/ ขาดเขตอำนาจ	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/ อาญา	ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ				ตามขั้นตอนของศาล	ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ			ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
ระดับ	1	2	3	4	5																											
ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/ หน่วยงาน ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก	ถูกฟ้องร้อง																											
ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาด้วยหน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยหน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/ ขาดเขตอำนาจ	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/ อาญา																											
ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน ทำการ				ตามขั้นตอนของศาล																											
	ตอบสนองไม่เกิน 3 วัน ทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน ทำการ																													

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
<pre>graph TD; A[หัวหน้าทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล] --> B{มีข้อเท็จจริง}; B -- NO --> C[พิจารณา ดำเนินการตามกฎหมาย]; B -- YES --> D{เสี่ยง ฟ้องร้อง}; D -- NO --> E[ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงและการช่วยเหลือตามความเหมาะสม]; D -- YES --> F{เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ}; F -- YES --> G[ช่วยเหลือตามมติทีมไกล่เกลี่ย พิจารณา -บันทึกข้อตกลง -ทำสัญญา ประนีประนอม]; F -- NO --> H[]; E --> G; G --> H;</pre>	- เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รองผู้อำนวยการด้านเศรษฐกิจและการคลัง ทราบและพิจารณา ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งข้อมูลส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไขป้องกัน และสรุปใบรายงานแก้ไขและป้องกัน กลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามกำหนด คือ ระดับ 1 - 2 ตอบสนองภายใน 3 วันทำการ ระดับ 3 - 5 รายงานผู้บังคับบัญชาทันที และแก้ไขภายใน 5 - 10 วันทำการ ทั้งนี้ต้องยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ ประเด็นการร้องเรียนได้แก่ 1. ระบบบริการ (การรักษาพยาบาล ด้านยา รอนาน หน่วยสนับสนุน ด้านเอกสาร) 2. พฤติกรรมบริการ แจ้งเจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไข 3. ทุจริต 4. บริหารทั่วไป (เครื่องมือ/อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งแวดล้อม ด้านระบบทรัพยากรบุคคล วินัย จัดซื้อจัดจ้าง) 5. สิทธิ/สวัสดิการ ประสานศูนย์สิทธิประโยชน์ให้ข้อมูลช่วยเหลือ 6. ยื่นคำร้องรับเงินชดเชย ม.41 ม.18 หากตรวจสอบข้อมูลพบว่า 1. การร้องเรียนไม่เป็นความจริงเป็นกล่าวอ้าง/กล่าวหาโรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหาย สามารถดำเนินการแจ้งความได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2. การร้องเรียนมีข้อเท็จจริงปรากฏ ต้องดำเนินการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเชิงระบบของโรงพยาบาล โดยเจรจาต่อรองกับผู้เสียหาย ทั้งในรูปแบบคณะทำงาน หรือบุคคลร่วมกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.1 เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผู้ร้องเรียนเข้าใจยินยอมตามข้อตกลง 2.2 เจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ผู้ร้องเรียนฟ้องคดีต่อศาล โรงพยาบาลจัดตั้งทีมเตรียมแนวทางการต่อสู้คดี รวมทั้งพยาน หลักฐานต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยทีมมีหน้าที่ดังนี้ 1) แพทย์ที่ปรึกษา - ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเวชระเบียน เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษา - ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีมเพื่อประกอบคำให้การต่อสู้คดี 2) แพทย์ผู้ถูกกล่าวหา - เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย - ตรวจสอบเวชระเบียน ขั้นตอนการรักษา เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการรักษาว่าถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา	-หัวหน้ากลุ่มงานในโรงพยาบาล -บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน -ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทีมไกล่เกลี่ยระดับ รพ. -นิติกร	

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
 <pre>graph TD; Start(()) --> Decision{ร้องเรียน}; Decision -- YES --> Legal[ดำเนินการตามกฎหมาย คดีแพ่ง/อาญา]; Decision -- NO --> Review[ทบทวนปรับปรุง พัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ]; Review --> FollowUp[ติดตามผลการ แก้ไข/ปรับปรุงของ หน่วยงาน]; FollowUp --> End[แจ้งผลกลับให้ผู้ ร้องเรียน รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ บันทึกข้อมูลในระบบ และนำเข้า คณะกรรมการบริหาร];</pre>	- จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้อำนวยการและกลุ่มกฎหมายทันที 3) พยาบาลผู้ถูกกล่าวหา - เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อญาติและผู้ป่วย - รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ - ตรวจสอบเวชระเบียน บันทึกทางการแพทย์ ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่รับผิดชอบว่าถูกต้องหรือไม่ - จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาล อธิบายประเด็นที่ถูกกล่าวหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจนโดยอ้างอิงมาตรฐานหลักการทางวิชาการ เพื่อเป็นหลักฐานในชั้นศาล - หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายทันที - หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับและแจ้งกลุ่มกฎหมายทันที 4) นิติกร งานกฎหมาย - รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงทางการแพทย์ที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา - ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว - ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่บุคลากรทางการแพทย์และทีมในการรักษาพยาบาล - โกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้เสียหาย - จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง เอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งพบพนักงานสอบสวน อัยการ และบุคลากรทางการแพทย์ที่ถูกกล่าวหา - เป็นผู้ประสานคดีและปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข		



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า

๓๘ ถนนเลียบบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๑ ๙๖๖๖ ต่อ ๓๐๓๘

โรงพยาบาลพระปกเกล้า : www.ppkhosp.go.th

Facebook “โรงพยาบาลพระปกเกล้า”

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
ตามประกาศโรงพยาบาลพระปกเกล้า
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า	
ชื่อหน่วยงาน : งานกฎหมาย วัน/เดือน/ปี : ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี รายละเอียดข้อมูล คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ↓ Link ภายนอก : หมายเหตุ : 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล จตุรพิธ ชนะสิทธิ์ (นายจตุรพิธ ชนะสิทธิ์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง ชภัทรพร รongเดช (นางสาวชภัทรพร รongเดช) ตำแหน่งหัวหน้างานกฎหมาย วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ จิรวัดน์ ทวีแสง (นายจิรวัดน์ ทวีแสง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	