

คู่มือ

การจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลห้วยพหล

คู่มือการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลห้วยพุล อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลห้วยพุล เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ โรงพยาบาลห้วยพุล ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลห้วยพุล ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลห้วยพุล จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลห้วยพุล เป็นจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพุล จังหวัดนครปฐมให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพุล จังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพุล จังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้ง การกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐมทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

- เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียน (กลุ่มงานประกันสุขภาพ)โรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

- เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลห้วยพลู ได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู สามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลห้วย พลู

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลห้วยพลู ผ่านช่องทางต่าง ๆ

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลห้วยพลู

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลห้วยพลู
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๒๖๕๑๒๒
- ๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลห้วยพลู ๑/๑ หมู่ ๑ ตำบลห้วยพลู อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๓๘๙๒๓๐
- ๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลห้วยพลู จำนวน ๑๐ จุด
- ๕) ทาง Internet : E-mail IT๑๑๒๕๙@gmail.com
- ๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม หรือจากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ , ๑๓๓๐

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลห้วยพลู และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีผู้มาแจ้งเอกสาร ในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม	ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพลู ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยพลู (แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้ประสานผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจาก
รับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐วัน แจ้งผู้
ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ
อีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน
ภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว
จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข
ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และ
ขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง (เดือน มีนาคม และ กันยายน)

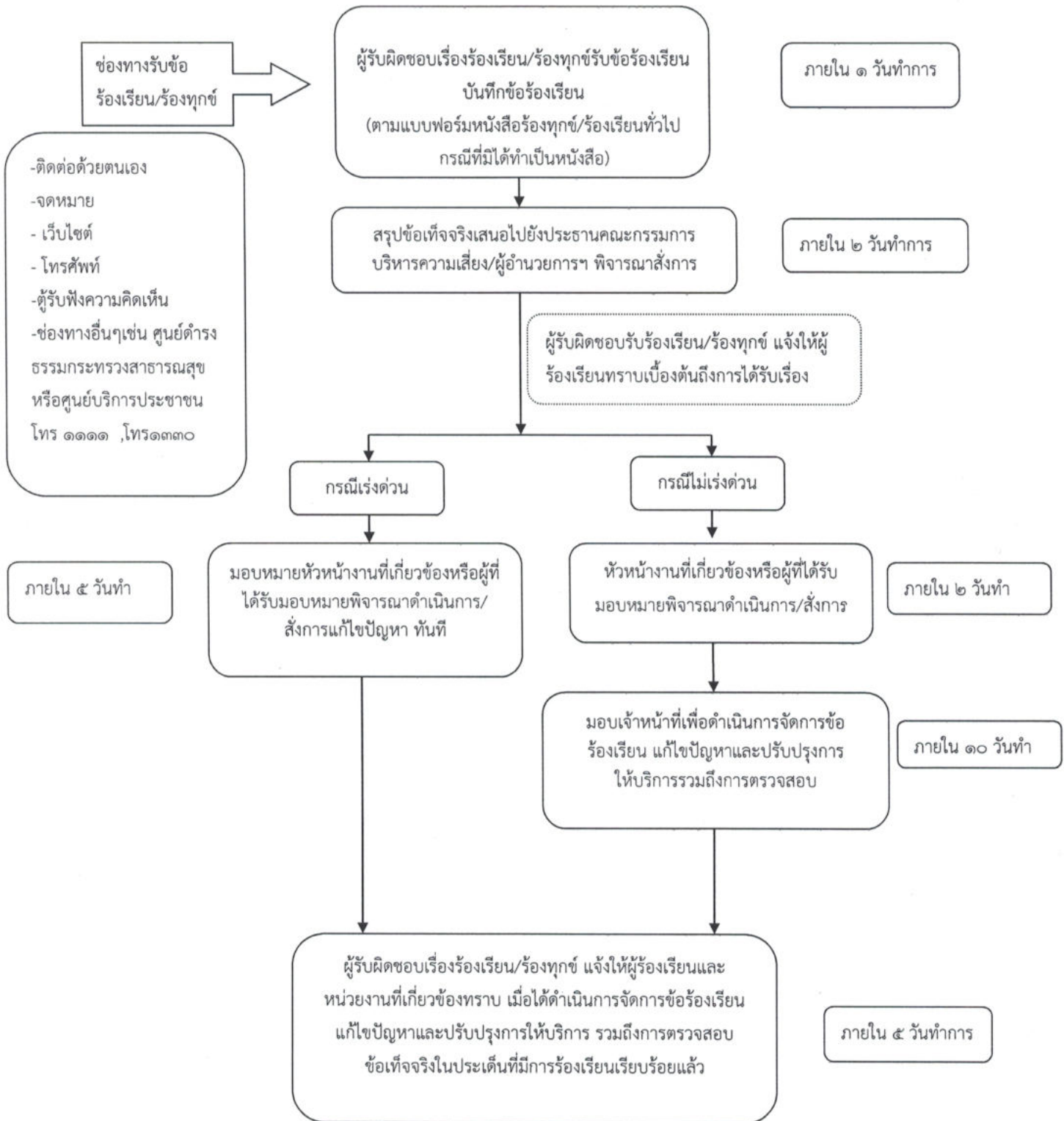
แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปี
ละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ
จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ
จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนา
คุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
ต่อไป

กระบวนการจัดการและการรับเรื่องเรียน โรงพยาบาลห้วยพลู



ช่องทางรับข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ติดต่อด้วยตนเอง
- จดหมาย
- เว็บไซต์
- โทรศัพท์
- ผู้รับฟังความคิดเห็น
- ช่องทางอื่นๆเช่น ศูนย์ดำรง
ธรรมกระทรวงสาธารณสุข
หรือศูนย์บริการประชาชน
โทร ๑๑๑๑ ,โทร๑๓๓๐

ภายใน ๑ วันทำการ

ภายใน ๒ วันทำการ

ผู้รับผิดชอบรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้
ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง

กรณีเร่งด่วน

กรณีไม่เร่งด่วน

ภายใน ๕ วันทำ

มอบหมายหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่
ได้รับมอบหมายพิจารณาดำเนินการ/
สั่งการแก้ไขปัญหา ทันที

ภายใน ๒ วันทำ

หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับ
มอบหมายพิจารณาดำเนินการ/สั่งการ

มอบเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อ
ร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการ
ให้บริการรวมถึงการตรวจสอบ

ภายใน ๑๐ วันทำ

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ภายใน ๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลห้วยพลู

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน () การติดต่อด้วยตนเอง () โทรศัพท์
ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....
อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

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

2. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

2.2.....

2.3.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน...โรงพยาบาลห้วยพลู...ไตรมาสที่ ปีงบประมาณ

ว.ต.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร ๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง