



คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลแหลมฉบัง จังหวัดตราด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
แหลมงอบ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแหลมงอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานโรงพยาบาล
แหลมงอบ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
- วัตถุประสงค์	๑
- นิยาม	๑
- หน้าที่รับความผิดชอบ	๒
- ช่องทางและเครือข่ายการรับเรื่องร้องเรียน	๓
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับข้อร้องเรียน	๔
- WORK FLOW ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๕
- แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	๖
- แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)	๗
- แบบแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	๘

มือการปฏิบัติกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของโรงพยาบาลแหลมงอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับโรงพยาบาล เมื่อมีข้อร้องเรียนขัดแย้งและ/หรือ มีความเห็นที่แตกต่างต่อการบริการรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วยหรือการบริการอื่นๆของโรงพยาบาล

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ การจัดการกับข้อขัดแย้ง และ/หรือความคิดเห็นที่ต่างที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือข้อร้องเรียน

๓. เพื่อให้ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการบริการ การรักษาพยาบาลผู้ป่วยและผู้มารับบริการ มีการติดตามและดำเนินการตอบสนองอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง

๔. เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาและวิเคราะห์เพื่อประกอบการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการและการรักษาพยาบาลให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

ขอบเขต

นิยาม

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติและ/หรือผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานของโรงพยาบาล

๒. ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านทาง

๒.๑ กล่องรับความคิดเห็น

๒.๒ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ OPD IPD

๒.๓ ทาง Website โรงพยาบาลแหลมงอบ <http://www.laemngophos.org/index.php>

๒.๔ ทางโทรศัพท์

๒.๕ เจ้าหน้าที่/บุคลากร/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(Center for receiving complaints)

๓ เจ้าหน้าที่รับเรื่องเบื้องต้น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ ข้อขัดแย้งจากผู้รับบริการทุกคน และประสานงาน ส่งต่อเรื่องให้กับศูนย์รับเรื่องร้อง

๔. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ ข้อขัดแย้งจากผู้รับบริการทุกคน และประสานงาน ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ รวมทั้งติดตามผลงานการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่รับเรื่องต่อไปนั้น

๕ ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ผู้ป่วยและครอบครัว ต้องการจะร้องเรียนและเสนอแนะในประเด็น ดังนี้

๕.๑ การบริการทางการแพทย์ รวมถึงข้อวินิจฉัยและแนวทางการรักษา และการรักษาพยาบาล รวมถึงพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่

๕.๒ โครงสร้างทางกายภาพ อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

หน้าที่รับความผิดชอบ

๑ การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน หรือ ข้อเสนอจากผู้บริหาร

๑.๑ บุคลากรของโรงพยาบาลมีหน้าที่รับร้องเรียนและจัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและให้รายงานต่อหัวหน้าแผนก และหลังจากนั้นบันทึกรายงานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร โดยบันทึกในรูปแบบฟอร์มและส่งให้กับหัวหน้าแผนก และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๒ หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน มีหน้าที่

๑.๒.๑ รับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอบริการ ที่รายงานโดยเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และให้คำแนะนำในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑.๒.๒ เข้าร่วมดำเนินการในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเมื่อได้รับรายงานว่าสถานการณ์นั้นเจ้าหน้าที่อาจจะไม่สามารถคลี่คลายได้

๑.๒.๓ ร่วมรับฟังและจัดการกับเรื่องร้องเรียนในแผนกของตน สอบสวนข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุต้นตอของปัญหา จัดการแก้ไขปัญหา หรือวางมาตรการป้องกัน

๑.๒.๔ ติดตามการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณีได้รับรายงานจาก In-charge ถึงข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นนอกเวลาทำการ

๑.๒.๕ ทบทวนถึงข้อผลกระทบร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่

๑.๓.๑ รับเรื่องร้องเรียนและประสานงานให้มีการตอบสนองต่อการร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑.๓.๒ พิจารณากลับกรองคำร้องเรียนเบื้องต้น ว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมที่จะดำเนินการต่อไปเพื่อแก้ไข และป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการรายงานความเสี่ยง/อุบัติการณ์ และ/หรือ ส่งต่อข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา จัดการแก้ไขปัญหา หรือวางมาตรการป้องกัน

๑.๓.๓ รวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม และคำร้องเรียนทั้งหมด เสนอต่อที่ประชุมของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล องค์กรแพทย์ และ/หรือ องค์กรพยาบาล และ/หรือ สหสาขาวิชาชีพแล้วแต่กรณี เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งพิจารณาหาแนวทางป้องกัน

๑.๓.๔ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั้งทางโทรศัพท์และด้วยวาจา

๑.๓.๕ เจ้าหน้าที่ รวบรวมคำร้องเรียนของผู้บริการทั้งจากแบบสอบถาม จากผู้รับความคิดเห็น จากที่ได้รับโดยตรงจากผู้รับบริการ หรือที่ได้รับจากบุคลากรของโรงพยาบาลตามแบบฟอร์มผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางและเครือข่ายการรับเรื่องร้องเรียน

๑. กล้องรับความคิดเห็น (ข้างห้องยา, หน้าห้องป่วยใน และหน้าห้องแพทย์แผนไทย) เปิดตู้ทุกวัน
จันทร์ พุธ ศุกร์

๒. แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ OPD และผู้รับบริการ IPD โดยสุ่ม
แจกให้ผู้รับบริการแสดงความเห็นของการใช้บริการ

๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากร/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(Center for receiving complaints)

๔. ทาง Website โรงพยาบาลแหลมฉบัง <http://www.laemngophos.org/index.php>

๕. ทางโทรศัพท์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาทางช่องทางและเครือข่ายการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ กรณีที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งกับศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่า
เป็นการสอบถามปัญหา ให้เสนอแนะหรือร้องเรียน

๑.๒ ในกรณีที่ข้อร้องเรียน หรือความคิดเห็นที่ได้รับนั้นเป็นเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
(Adverse Event) หรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถแก้ไขได้สมบูรณ์ อาจส่งผลกระทบต่อด้านกฎหมาย หรือ
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการจัดการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการรายงานความ
เสี่ยง/อุบัติการณ์ หากเป็นเหตุการณ์ที่เป็นระดับความรุนแรง G-H-I (Sentinel Event) ให้รายงานผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลทันที และจัดประชุมเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๒. ตอรับเบื้องต้น เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้มารับเรื่องร้องเรียนทราบว่าเรื่องร้องเรียนเข้ามานั้นอยู่
ระหว่างการดำเนินแก้ไขปัญหา

๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาล, คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน และหัวหน้างานที่
เกี่ยวข้องให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุรากของปัญหา
(Root case Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย

๔. ประชุมคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน เพื่อวินิจฉัยข้อมูลและประสานงานแก้ไข
ปัญหา ภายใน ๓ วันทำการหลังแจ้งข้อร้องเรียน หากไม่สามารถจัดประชุมได้ในเวลาดังกล่าว จะต้องมีการจัด
ประชุมไม่เกิน ๗ วันทำการหลังได้รับข้อร้องเรียนนั้น

๕. มีการสรุปผลการพิจารณาและการแจ้งกลับข้อมูลการแก้ไขข้อมูลร้องเรียน แก่ฝ่ายผู้ร้องเรียน
หน่วยบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๗ วันทำการ หลังได้ข้อสรุปผลการพิจารณาจากที่ประชุม
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง (ข้อร้องเรียนจะยุติ ก็ต่อเมื่อผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ)
ถ้ายุติไม่ได้รายงานคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด

๖. มีการบันทึกข้อมูลลงในระบบรายงานความเสี่ยง <http://๒๐๓๑๕๗.๑๓๘.๔๒/risk๑๐๘๔๙/> โดย
ข้อมูลที่บันทึก ต้องมีรายละเอียดดังนี้ ทุกข้อ

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่ต้องการให้แก้ไข

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๓ ผลการดำเนินงานจนยุติ

๗. การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ/การบริหาร

๗.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมรายงาน คำร้องเรียน รวมทั้งผลการวิเคราะห์ ประเด็น แนวโน้มสาเหตุปัญหาที่จะเกิดขึ้นในแต่ละเดือน ในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และที่ประชุมฝ่ายต่างๆตามความจำเป็นแล้วแต่กรณี เพื่อรับทราบ และร่วมวางแผนในการปรับปรุงแก้ไข ป้องกันเชิงระบบอย่างต่อเนื่องตามลำดับ โดยข้อมูลที่ติดตามและรายงาน ได้แก่

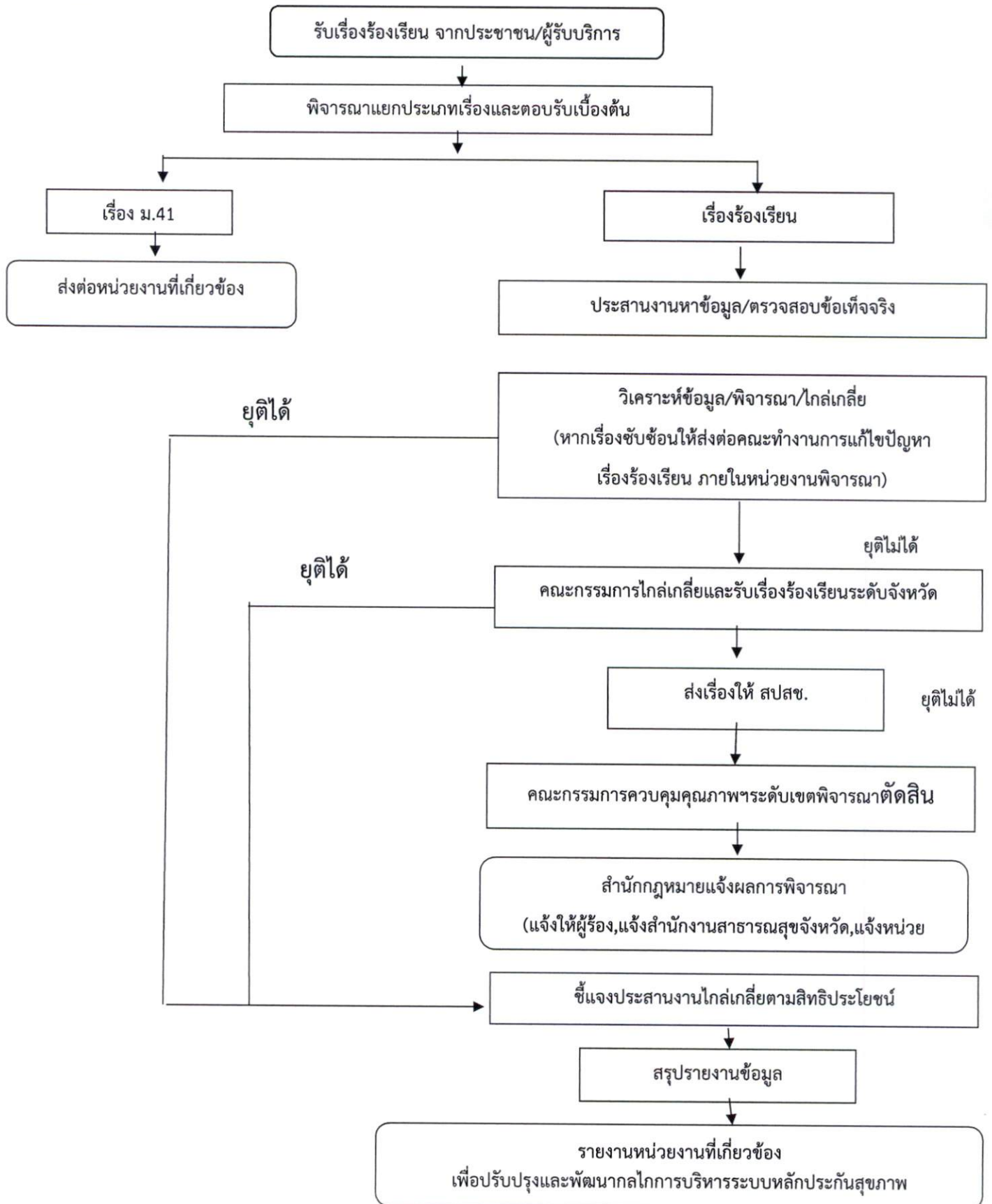
๗.๑.๑ อัตราการรายงานข้อร้องเรียนจากผู้บริการ

๗.๑.๒ รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๗.๑.๓ อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ



Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๕๗๐๔๐ ต่อ๒๑๕

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๕๙๗๐๔๐ ต่อ๒๑๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแหลมงอบ

๕/๖ หมู่ ๖ ตำบลแหลมงอบ

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมงอบ จังหวัดตราด ทาง
 () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () หนังสือร้องเรียน () อื่น.....

ลงวันที่.....เรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลแหลมงอบ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง
 เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลแหลมงอบได้พิจารณาเรื่องของท่านตามที่
 ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
 จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ