

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดมมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กร เอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่องหลัก ๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องขอรับเงิน ตาม ม.41 ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่น ๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

1. เว็บไซต์ของโรงพยาบาล www.detudomhospital.org
2. Face book ของโรงพยาบาล “รพ.เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”
3. ตู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม ที่ติดตั้งในแต่ละตึก
4. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม 299 หมู่ 19 ถนนโชค

ชัย-เดชอุดม ตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160

5.โทรศัพท์ 045-361134 ต่อ 635 งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ในวัน เวลา
ราชการ

6.โทรสาร 045-362099

7.ติดต่อด้วยตนเองที่งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ชั้น 1 อาคาร 5 ตึกผู้ป่วย
นอกใหม่ ในเวลาราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ที่ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน ผู้รับการร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหากการดำเนินงานหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่รับผิดชอบ

- 1.ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- 2.กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- 3.ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- 4.รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

1. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการทุกช่องทาง

2. รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

3. รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้ทราบทันที

4. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัวครั้งแรก (เร็วที่สุดไม่เกิน 3 วัน หลังเกิดเหตุการณ์)

-สร้างสัมพันธภาพ

-แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม

-รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง

-กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ เป็นเจ้าภาพสวดอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองาน

ศพเบื้องต้นตามความเหมาะสม

5. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

-วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน

-กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว

-กรณีจำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/

ครอบครัว

-สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล

6. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง (ครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์) (ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒

สัปดาห์)

7. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเสนอ

คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ

สาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

1. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

2. พูดคุย ทำความเข้าใจกับญาติผู้เสียหาย และทายาทผู้รับประโยชน์

3. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์

4. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

5. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ

6. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ

Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.41

