

## 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](http://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 แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ที่ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน ผู้รับการร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่น 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 ไม้โต้แย้ง

-กรณีเสียชีวิต รพ. นำพวงหรีดไปเคารพศพ เป็นเจ้าภาพสวดอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้นตามความเหมาะสม

5. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

-วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน

-กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว

-กรณีจำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว

-สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล

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

7. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

1. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

2. พุดคุย ทำความเข้าใจกับญาติผู้เสียหาย และทนายทผู้รับประโยชน์

3. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทนายทผู้รับผลประโยชน์

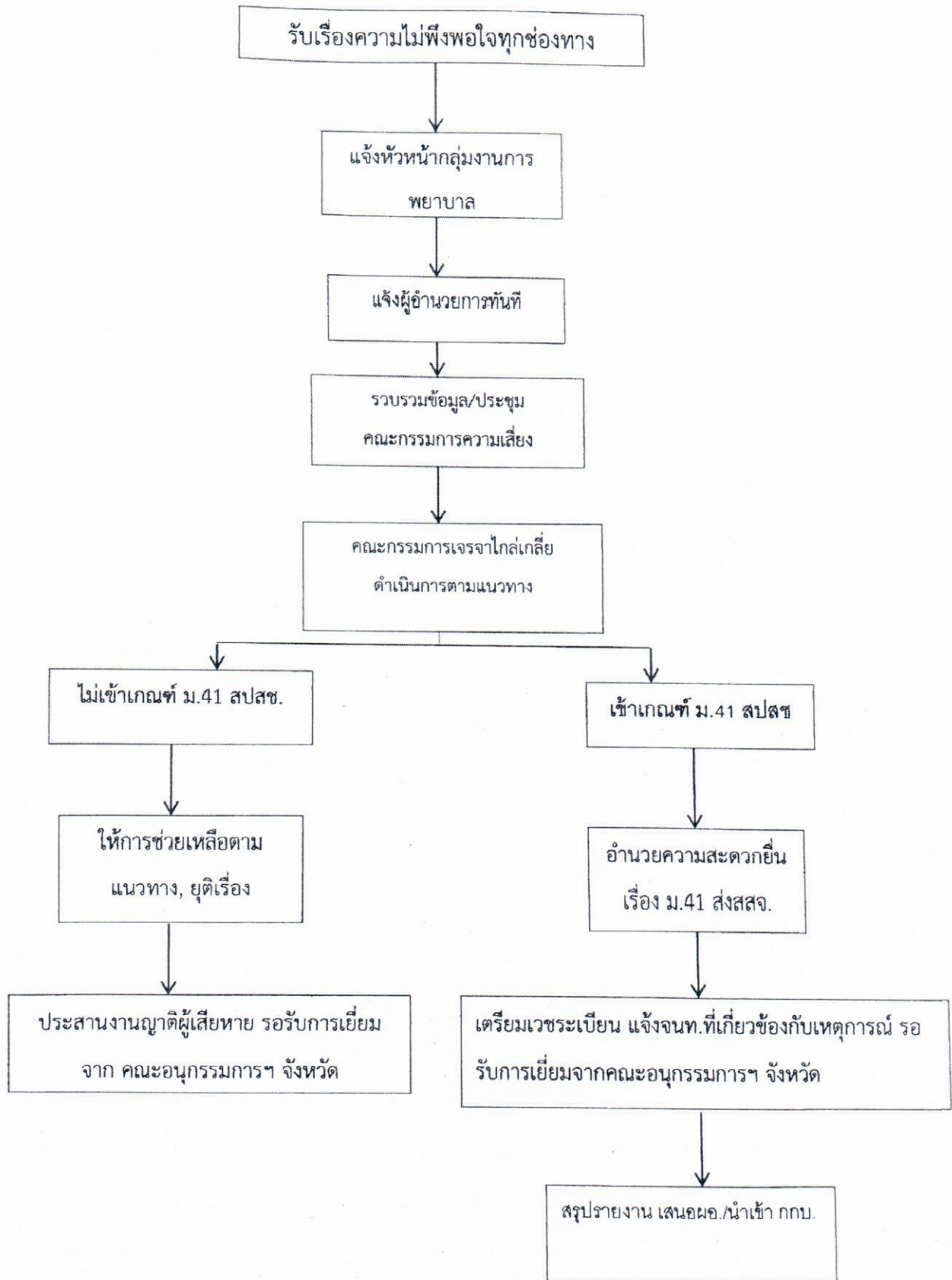


4 ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

5 เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ




6 ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ

Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.41



พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</p> <p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางปราณี จันทร์มาลา) รองหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสุรัตน์ สงวีรพท์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายกฤษณ์ย์ ครองยุติ) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔</p>	