

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดมมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
4. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

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.Facebook ของโรงพยาบาล “รพร.เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”
- 3.ตู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม ที่ติดตั้งในแต่ละตึก
- 4.จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม 299 หมู่ 19 ถนนโชคชัย-เดชอุดม ตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160
- 5.โทรศัพท์ 045-361134 ต่อ 689 งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ในวัน เวลา ราชการ
- 6.โทรสาร 045-362099
- 7.ติดต่อด้วยตนเองที่งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ชั้น 3 อาคาร 5 ตึกผู้ป่วยนอกใหม่ ในเวลาราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน ผู้รับการร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดีการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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 และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้นตามความเหมาะสม

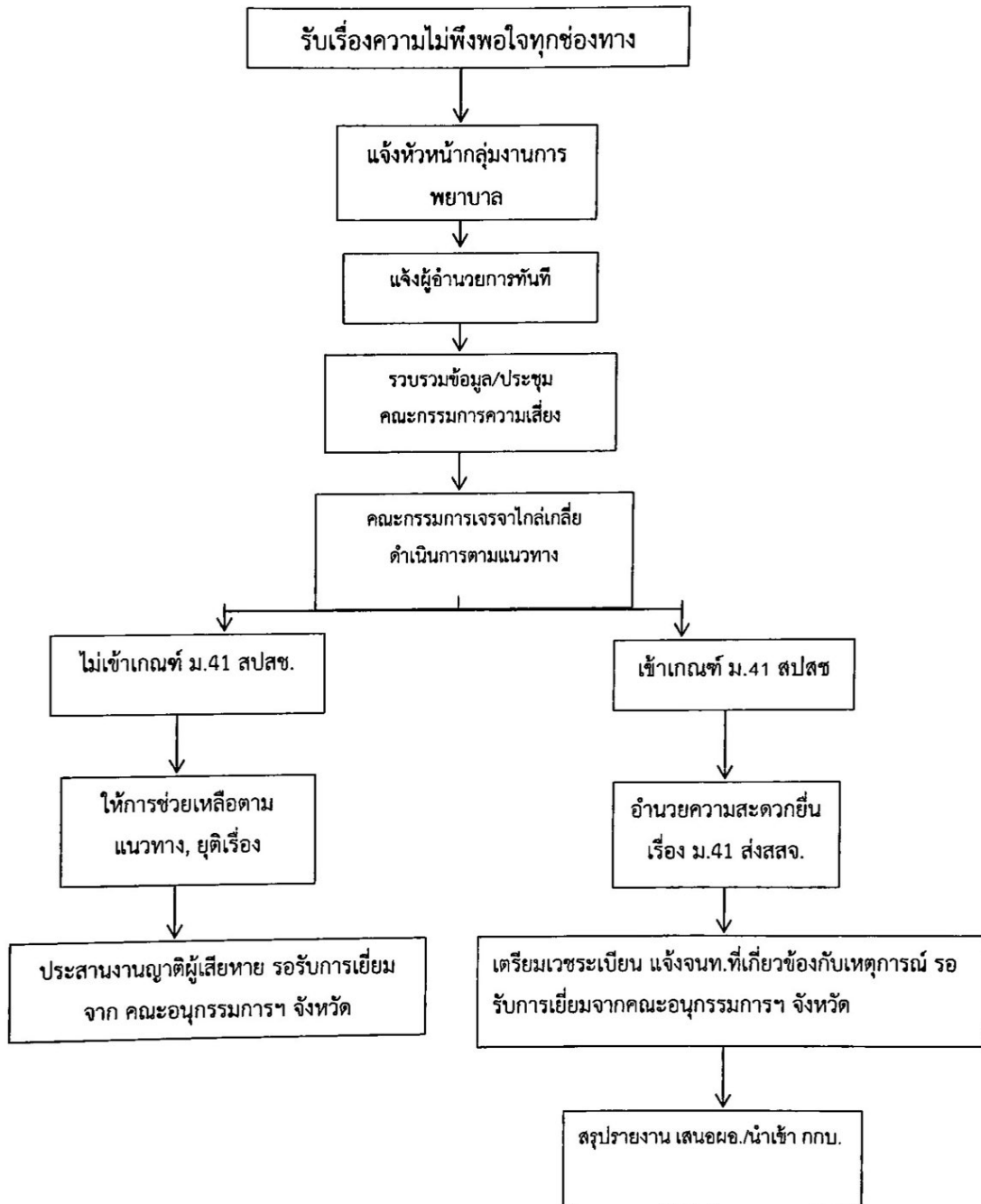
5. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
 - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
 - กรณีจำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อการช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
 - สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
6. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง (ครั้งที่ 2 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 และทายาทผู้รับประโยชน์
3. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์
4. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
5. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ
6. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ

Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.41



แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม	
วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายนาวินต์ แก่นมัน) หัวหน้างานนิติการ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางประภาภรณ์ เพชรมาก) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายทศพล ศรีรูสี) นิติกร วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	