ตัวชี้วัดที่ ๗ : การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

หลักฐานประกอบ

๑.) คำสั่งผู้รับผิดชอบ

๒.) หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/ Application หรือช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานกำหนด ตามความเหมาะสม

๓.) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ

๔.) แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือ และ/ หรือ เป็น Chat ที่ติดบริเวณหน่วยงานและภาพถ่ายกรณีเป็น Chat ที่ติดบริเวณหน่วยงาน

๕.) หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๖.) ถ้ามีระบบตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ

๗.) บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตามและ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

๘.) แบบฟอร์มการเผยแพร่ขอมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงาน หรือสื่อสารเผยแพรในช่องทางอื่นและ Print Screen จาก Web site หรือสื่อสารเผยแพรในช่องทางอื่น

คำสั่งคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอทุ่งเขาหลวง
ที่ ๒๑/ ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอทุ่งเขาหลวง

.....

การคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้ป่วยผู้มารับบริการ มีความเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ [illegible] อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยบริการมีหน้าที่หลักประกันสุขภาพ ซึ่งทำหน้าที่ในการเป็นศูนย์กลางในการ รับความคิดเห็น เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของผู้มารับบริการ เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการและให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว นอกจากนี้ข้อมูลความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ยังเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีคุณภาพมาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอทุ่งเขาหลวง **จึงขอแต่งตั้งบุคลากร** ดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการ

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง	ประธานกรรมการ
๒.สาธารณสุขอำเภอทุ่งเขาหลวง	รองประธาน
๓.ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอทุ่งเขาหลวง	กรรมการ
๔.หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๕.หัวหน้ากลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ	กรรมการและเลขานุการ
๖.หัวหน้ากลุ่มงานบริหารจัดการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง	ประธานกรรมการ
๒.สาธารณสุขอำเภอทุ่งเขาหลวง	รองประธาน
๓.ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอทุ่งเขาหลวง	กรรมการ
๔.หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๕.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเทอดไทย	กรรมการ
๖.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหล่า	กรรมการ
๗.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะป้า	กรรมการ
๘.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงงาม	กรรมการ
๙.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งเขาหลวง	กรรมการ
๑๐.หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	กรรมการ
๑๑.หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม	กรรมการ
๑๒.หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๑๓.หัวหน้างานผู้ป่วยนอก	กรรมการ
๑๔.หัวหน้างานผู้ป่วยใน	กรรมการ

๑๕.หัวหน้างานอุบัติเหตุและการแพทย์ฉุกเฉิน กรรมการ
๑๖.หัวหน้างานแผนไทยและกายภาพ กรรมการ
๑๗.หัวหน้างานห้องคลอดและผ่าตัด กรรมการ
๑๘.หัวหน้ากลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ กรรมการและเลขานุการ
๑๙.หัวหน้ากลุ่มการจัดการ ผู้ช่วยเลขานุการ

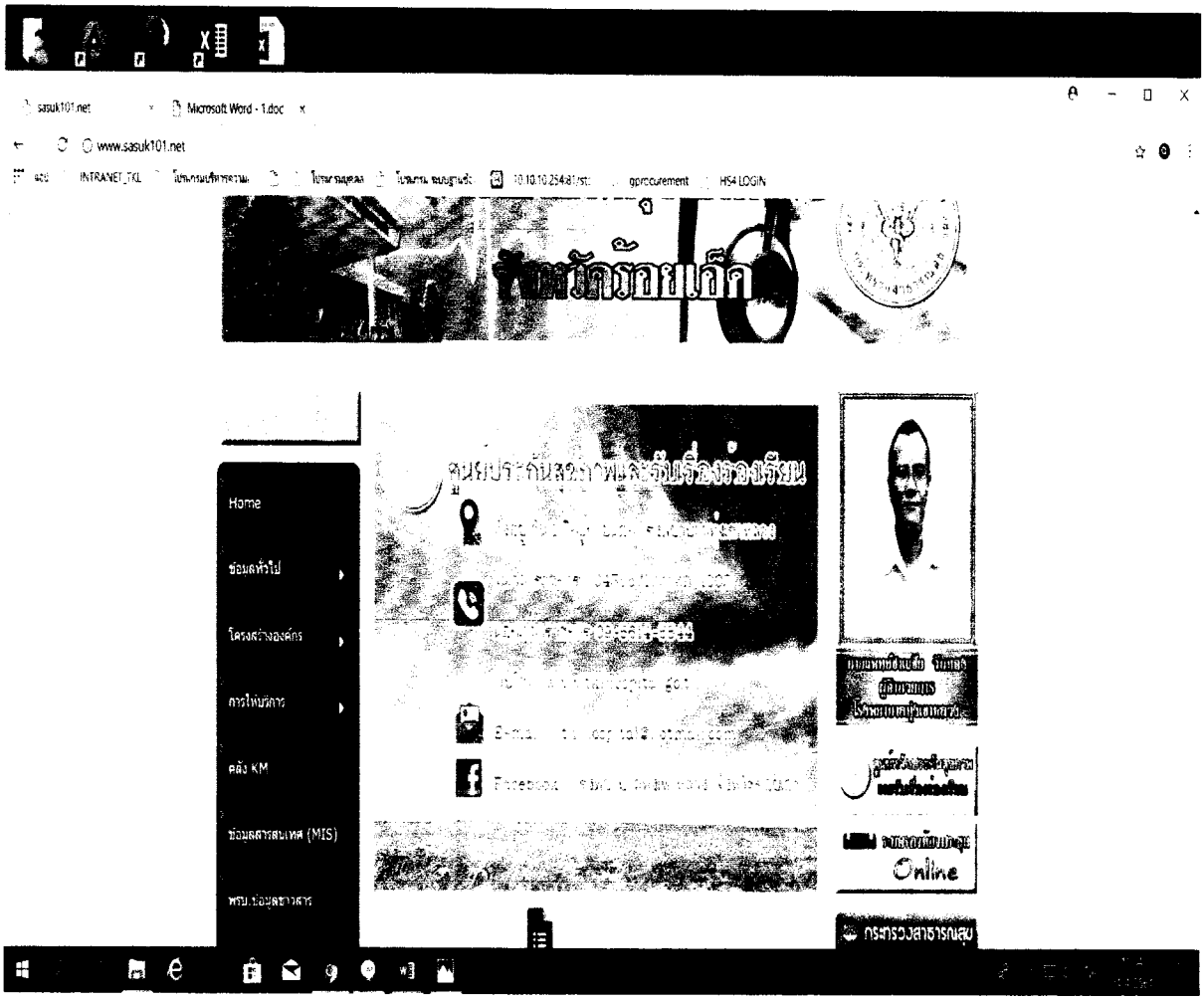
ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่

- จัดให้มีนโยบายบริการ/อุดมบริการ มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และร้องทุกข์
- รวบรวม ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ วิเคราะห์ สรุป นำเสนอผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาคุณภาพการผู้ให้บริการ ให้มีมาตรฐานการบริการที่ดี
- ดำเนินการ [illegible] ให้มีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง [illegible] เสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- สรุปผลการดำเนินงานรายงาน รับฟังข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบสนองข้อคิดเห็น ให้มีการประเมินผลข้อมูลย้อนกลับ และนำข้อมูลไปวางแผนปรับปรุงให้เกิดความ [illegible] ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๙

(นายชาญชัย ใจมั่น)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหุ่งเขาหลวง
ประธานกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอหุ่งเขาหลวง



Print screen ศูนย์ประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง
อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment)

๒.เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพเพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๓.เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่ทันเวลา รวดเร็วและเหมาะสม

๔.เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๕.เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ

๖.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๗.เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจาก ตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน http://www.tklhospital.go.th/ศูนย์รับข้อเสนอแนะ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

● **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

● **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับแบบแสดงความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

● **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

๒. การรับข้อร้องเรียน

๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหาร

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

● **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

● **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

● **ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ**

ประเภทข้อร้องเรียน		นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนคุณภาพการรักษา	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ.

๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไปเช่น สสจ.

<u>นโยบายปฏิบัติ</u>

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์, อีเมล์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ / จดหมาย
- เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง
- อื่น ๆ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

<u>เจ้าหน้าที่ฯ</u>

๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์มแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์มแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินกาแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ / E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายใน ๗ วันทำการ

ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐

๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล "วันที่รับ" ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า "บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน" ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

<u>การรับเรื่องร้องเรียน</u>

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานนพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้.- ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้อยเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓.ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๔๓๕๕ ๗๑๗๗

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๓) หนังสือ / จดหมาย

(๔) เว็บบอร์ด ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

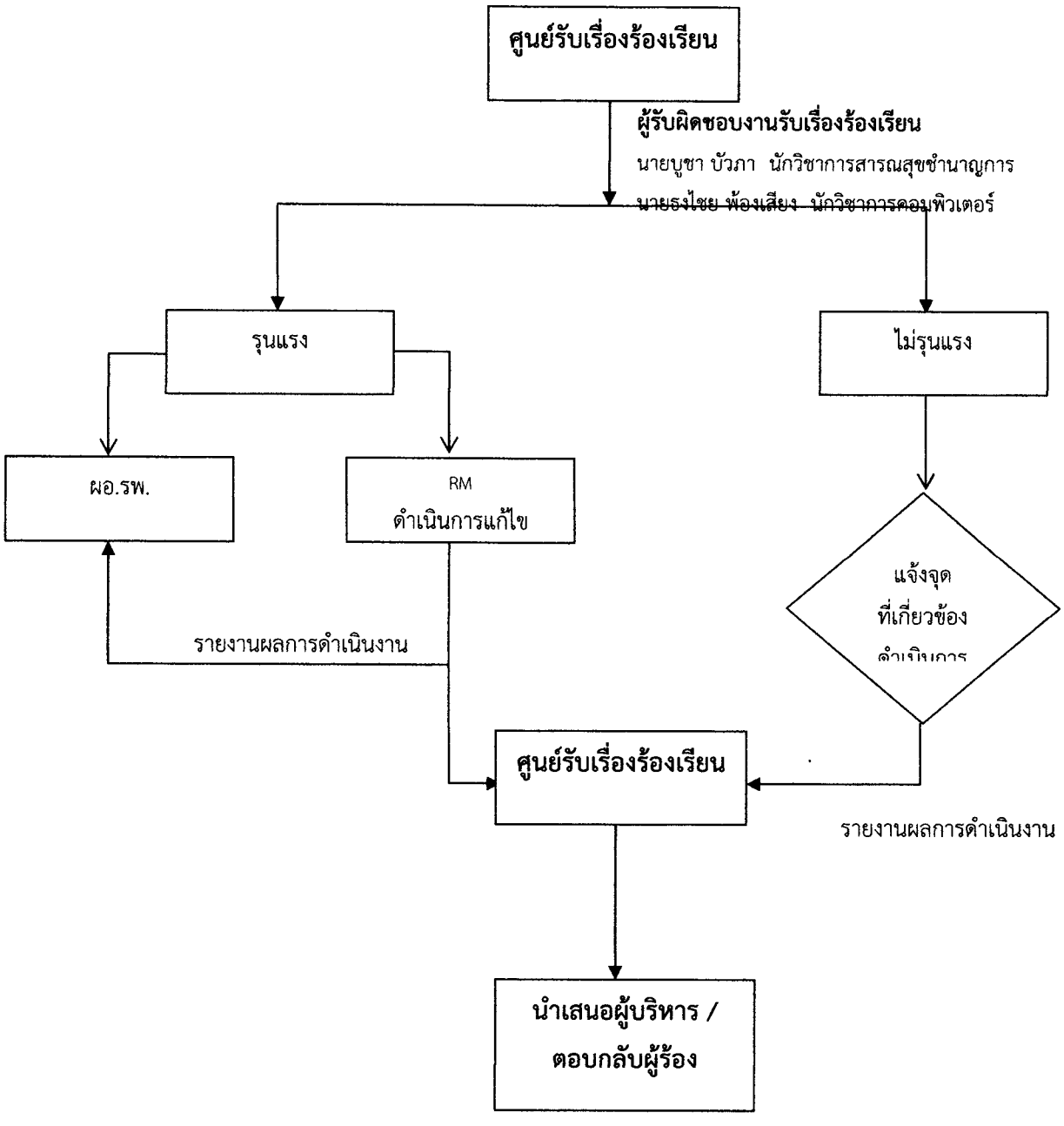
๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง **ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ** **ที่อยู่**

เบอร์โทรศัพท์ - **ช่องทางการรับเรื่อง** ☐ ตู้รับแบบแสดงความคิดเห็น ☐ โทรศัพท์

ผู้รับเรื่อง ☐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ☐ เว็บไซต์โรงพยาบาล

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ - **เลขที่บัตรประชาชน** - **อายุ** - เพศ

สิทธิ - **เลขที่บัตรทอง** - **จังหวัดที่ลงทะเบียน** -

หน่วยบริการปฐมภูมิ - **หน่วยบริการรับส่งต่อ** -

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน **จังหวัด**

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

สถานะของเรื่อง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา

ผู้รายงาน

วันที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง เพื่อโปรดพิจารณา

☐ ทราบ ☐ เห็นชอบตามเสนอ

☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

☐ ลงนามแล้ว .....

.....

.....

(นายบูชา บัวภา)

หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

.....

(นายชาญชัย วันทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

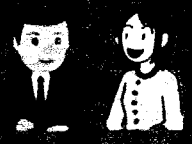
ขั้นตอนการร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

หากท่านมีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ
โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง
ยินดีน้อมรับทุกความคิดเห็นค่ะ

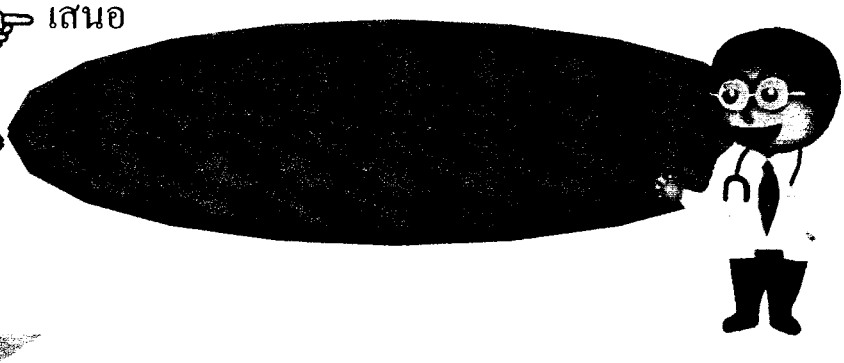
โดยท่านสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

เรื่องร้องเรียนของท่านจะได้ดำเนินการโดย

ศูนย์ประกันสุขภาพฯ



เสนอ



การตอบกลับ

1.ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ตอบกลับภายใน 15 วัน

2.ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพการรักษา ตอบกลับภายใน 30 วัน

หากท่านประสงค์ให้ตอบกลับกรุณาแจ้ง ชื่อ ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ ด้วยนะคะ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง โทร. ๐๔๓ ๕๕๗๑๗๗

ที่ รอ ๐๐๓๒.๓๐๖ / ๙๕ **วันที่** ๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (รอบ ๖ เดือนแรก ปี ๒๕๖๑)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และ สารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ขอรายงานผลการดำเนินงาน เรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๖ เดือนแรก ปี ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๘ มีนาคม ๒๕๖๒ ขอเรียนให้ทราบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบูชา บัวภา)
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และ
สารสนเทศทางการแพทย์

(นายชาญชัย วันทอง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

ชื่อกลุ่มงาน: งานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

วัน/เดือน/ปี: ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

หัวข้อ: ช่องทางการติดต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ขอแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์ประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

Link ภายนอก: .....

หมายเหตุ: .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(...(นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์)...)

ตำแหน่ง.....นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ.....

วันที่ ...๑...เดือน...ตุลาคม...พ.ศ. ๒๕๖๑

ผู้อนุมัติรับรอง

(...นายธนวัฒน์ ชัยนโก...)

ตำแหน่ง.....นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.....(หัวหน้า)

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. .....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(...(นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์)...)

ตำแหน่ง.....นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ.....

วันที่ ...๑...เดือน...ตุลาคม...พ.ศ. ๒๕๖๑