

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลบางพลี

วัตถุประสงค์

เพื่อให้คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการ

- งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- งานบริการให้คำปรึกษา/ เจรจาไกล่เกลี่ย

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 08-5980-4299 หรือที่ตู้รับข้อเสนอแนะทุกแผนก
- ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ 88/1 หมู่ที่ 8 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

ส่วนที่ 1 โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

1.1 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี เป็นประธานคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

1.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นรองประธานมีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

1.3 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็น “กรรมการและเลขานุการ” มีหน้าที่พิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองเรื่อง เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

1.4 กรรมการอีก 8 คน มีหน้าที่ ดังนี้

1. ร่วมกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

2. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

2.1 การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ –ศุกร์)

2.1.1 ประสานกรรมการ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

- (1) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน 08.30 – 16.30 น.
- (2) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรรงเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนใน แต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา
- (3) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง

2.2 การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์ 08-5980-4299)

ส่วนที่ 3 วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

3.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์/ศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (2) ส่งข้อมูลเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงาน /ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและจัดการแก้ไข / หน่วยงานแก้ไขแล้ว แจ้งกลับมาที่ศูนย์
- (3) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแจ้งที่ประชุมกรรมการและกลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไข/ อย่างเป็นระบบ
- (4) เมื่อได้ข้อยุติของที่ประชุมแล้วแล้ว จะดำเนินการดังนี้
 - 1) หากมีเบอร์ติดต่อผู้ร้อง ดำเนินการโทรติดต่อผู้ร้อง สอบถามถึงเจตนาการร้องเรียน
 - 2) หากผู้ร้องสะดวกเข้าใกล้เกลี่ย ดำเนินการนัดผู้ร้องเข้าเจรจาใกล้เกลี่ย
 - 3) หากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ จะตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานผู้ส่ง

3.2 กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม สรุปประเด็นสาระสำคัญประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (3) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (4) ดำเนินการตามข้อ 3.1 (2) และ (3)

3.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

3.4 การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในข้อบังคับข้อใจการให้บริการดำเนินการดังนี้

- (1) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (2) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (3) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้รับเรื่องไว้ประสานผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (5) ให้บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 4 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

(1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ส่งทางไปรษณีย์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(2) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ 3 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้ผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้ว ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบของโรงพยาบาล
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	บุคคล/ หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วันทำการ	คณะกรรมการ
ขั้นตอนที่ 2	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ 3	ประสานหน่วยผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข	3 วันทำการ	คณะกรรมการ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 4	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบ (กรณีติดต่อได้)	5 วันทำการ	คณะกรรมการ

ส่วนที่ 6 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน

วิธีปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ 08-5980-4299

(1) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(2) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(3) ต้องใจเย็น อุดหนุนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ

(4) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแระให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(5) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(6) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้
“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้งานบริการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”



คำสั่งโรงพยาบาลบางพลี

ที่ 1110/2559

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ด้วย โรงพยาบาลจำเป็นต้องมีนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล ดังนั้น จึงตั้งคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับโรงพยาบาล ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี | ประธาน |
| 2. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการแพทย์ | รองประธาน |
| 3. ประธานองค์กรแพทย์ | กรรมการ |
| 4. ประธานทีมการดูแลผู้ป่วย | กรรมการ |
| 5. ประธานคณะกรรมการการบริหารความเสี่ยง | กรรมการ |
| 6. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาล | กรรมการ |
| 7. นายพงษ์ธร หาญบุญคุณูปการ | กรรมการ |
| 8. นางจริยา ชูสุวรรณ | กรรมการ |
| 9. นางประเทือง ธารารุ่งเรือง | กรรมการ |
| 10. นายจง ลีพูลทรัพย์ | กรรมการ |
| 11. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายบริหาร | กรรมการและเลขานุการ |
| 12. นิติกรโรงพยาบาล | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล
 - ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
 - ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
 - ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2559

นายนำพล แดนพิพัฒน์

(นายนำพล แดนพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

ช่องทางการติดต่อ โรงพยาบาลบางพลี

1. ที่เว็บไซต์โรงพยาบาล คือ
www.google.co.th > พิมพ์คำว่า
“โรงพยาบาลบางพลี”
2. สอบถามข้อมูลการดำเนินงาน
ที่เบอร์โทรศัพท์ 0 – 2752 – 4900
3. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์
[08-5980-4299](tel:08-5980-4299) หรือที่ตู้รับข้อเสนอแนะ
ทุกแผนก
4. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ 88/1
หมู่ที่ 8 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี
จ.สมุทรปราการ 10540
5. อีเมล rongrean.bph@hotmail.com

