



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลอุดรธานี

ปลูกจิตสำนึก	ป้องกัน	ปราบปราม	เครือข่าย
			

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลอุดรธานี

ผู้รับผิดชอบ	 ศุภสว
	(นางสาวศุภาลัย มาตวันนา)
ตำแหน่ง	นิติกร
ผู้เห็นชอบ	 ศิริสุดา
	(นางศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์คนที่ ๑
ผู้อนุมัติ	 ทา
	(นายทรงเกียรติ เล็กตระกูล)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สถานะเอกสารควบคุม

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานีได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลอุดรธานี ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลอุดรธานี

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๓
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอุดรธานี	๓
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี	๘
แนวโน้มการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี	๙
กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน	๑๐
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๑
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอุดรธานี	๑๒
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๓
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๔
บรรณานุกรม	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลอุดรธานี

ด้วยโรงพยาบาลอุดรธานีมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล และเป็นสถาบันฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งมีบุคลากรและผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ให้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลอุดรธานี มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็นผู้ป่วย และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วยจัดซื้อจัดจ้างต่างๆในโรงพยาบาลอุดรธานี เช่น กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกกลุ่มงานทันตกรรม ซึ่งทำให้มีข้อร้องเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น โรงพยาบาลอุดรธานีจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลอุดรธานี มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลอุดรธานี

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานีทราบ (รายเดือน)

๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลอุดรธานีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

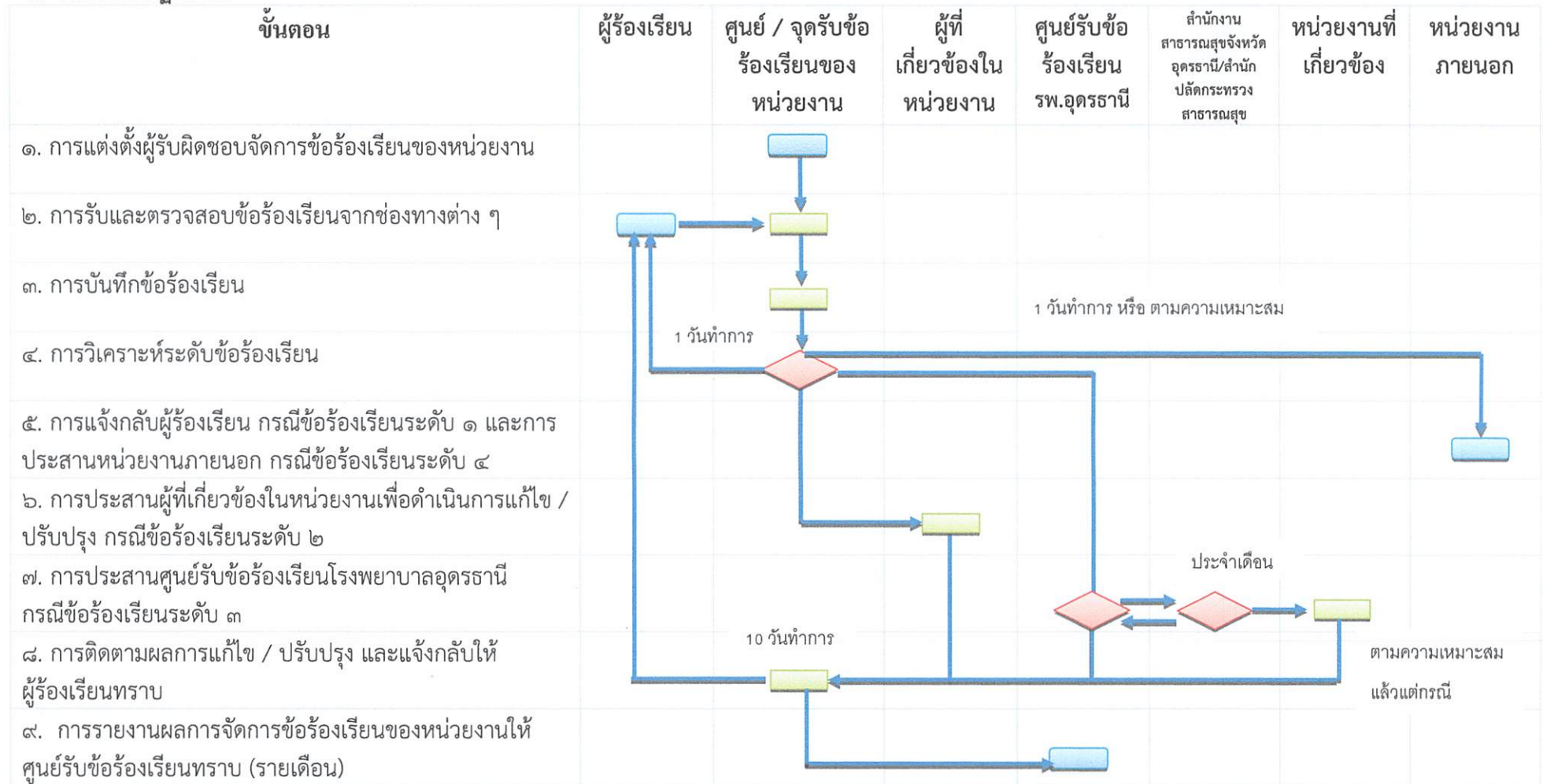
“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลอุดรธานีในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลอุดรธานี
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลอุดรธานี กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลอุดรธานี

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลอุดรธานีมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลอุดรธานี ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลอุดรธานี และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พูดยาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่ายอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลอุดรธานีให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานีทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี (รายเดือน)
เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลอุดรธานี เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หาก หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการโรงพยาบาลอุดรธานี
ข้อมูลการร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๑๐๐	-	-
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- ความประพฤติส่วนตัว	๔	๔	๑๐๐	๐	๐
รวม	๖	๖	๑๐๐	๐	๐

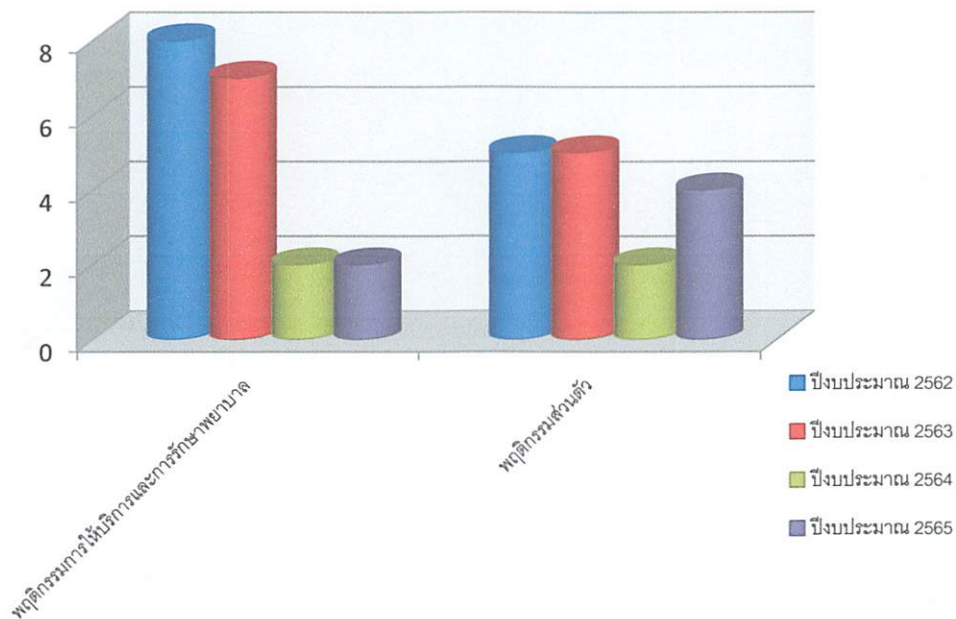
แหล่งข้อมูล : งานนิติการ, ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว ๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐% เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๔ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐% รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๖ เรื่อง

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานีได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปลักษณะข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลอุดรธานีได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติการในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สดุดิต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

แนวโน้มการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี



จากสถิติเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง จะพบว่า แนวโน้มของเรื่องร้องเรียนจะลดลงทุกปี โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แต่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จะมีการร้องเรียนพฤติกรรมส่วนตัวเพิ่มขึ้น ได้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขข้อร้องเรียน โดยจัดให้มีระบบการติดตามงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อติดตามการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน และควบคุมความรุนแรงของข้อร้องเรียน นั้น จะประสบความสำเร็จได้ ก็ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติตามภารกิจของโรงพยาบาลอุดรธานีต่อไป

กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน

๑. เป็นกรณีผู้รับบริการมาด้วยอาการหอบเหนื่อย แพทย์เห็นควรใส่ท่อช่วยหายใจ โดยมีพยาบาลให้การช่วยเหลือ โดยการใส่ท่อจะต้องให้ยาระงับการหายใจ เมื่อใส่ท่อเสร็จจะมีพยาบาลนำส่งผู้ป่วยไปยังหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างการนำส่ง เครื่องช่วยหายใจเกิดไม่ทำงาน โดยพยาบาลไม่ได้ตรวจสอบเครื่องช่วยหายใจ ทำให้คนไข้หยุดหายใจชั่วคราว แต่เมื่อถึงหอผู้ป่วยก็สามารถช่วยเหลือจนผู้ป่วยสามารถกลับมาหายใจตามปกติ ญาติผู้ป่วยได้เรียกร้องค่าเสียหาย โรงพยาบาลจึงจ่ายค่าเยียวยาให้แก่ญาติคนไข้จำนวน ๓๕๐,๐๐๐ บาท เพื่อบรรเทาความเสียหาย



๒. เป็นกรณีมีการส่งต่อคนไข้จากโรงพยาบาลชุมชนมายังโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเกิดมีปากเสียงกันในการส่งต่อ เกิดการด่าทอกัน ทำให้เกิดการฟ้องร้องในพฤติกรรมของบุคลากร เบื้องต้นผู้บังคับบัญชาดำเนินการไกล่เกลี่ยแล้ว



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย

ประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมีได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

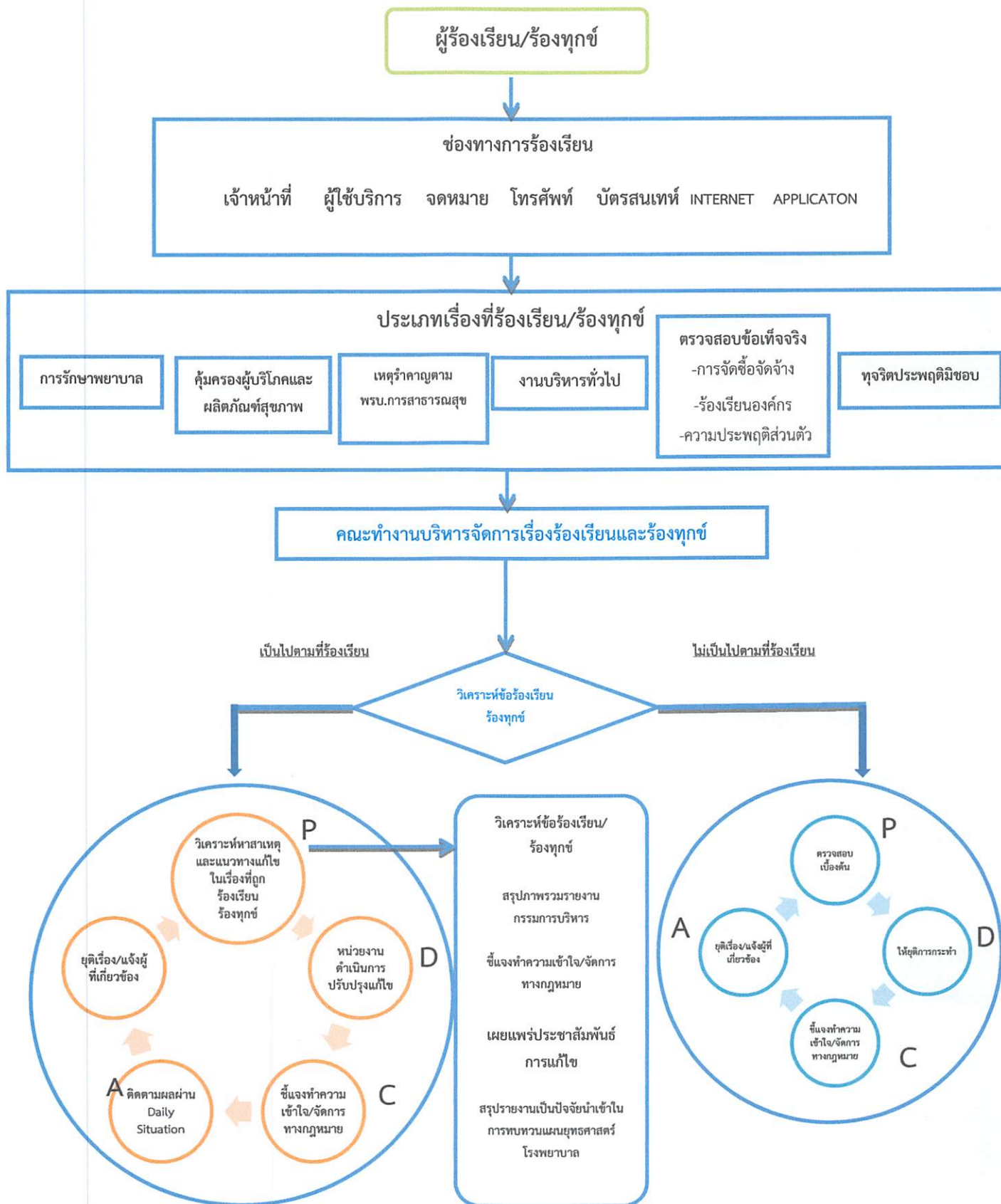
ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

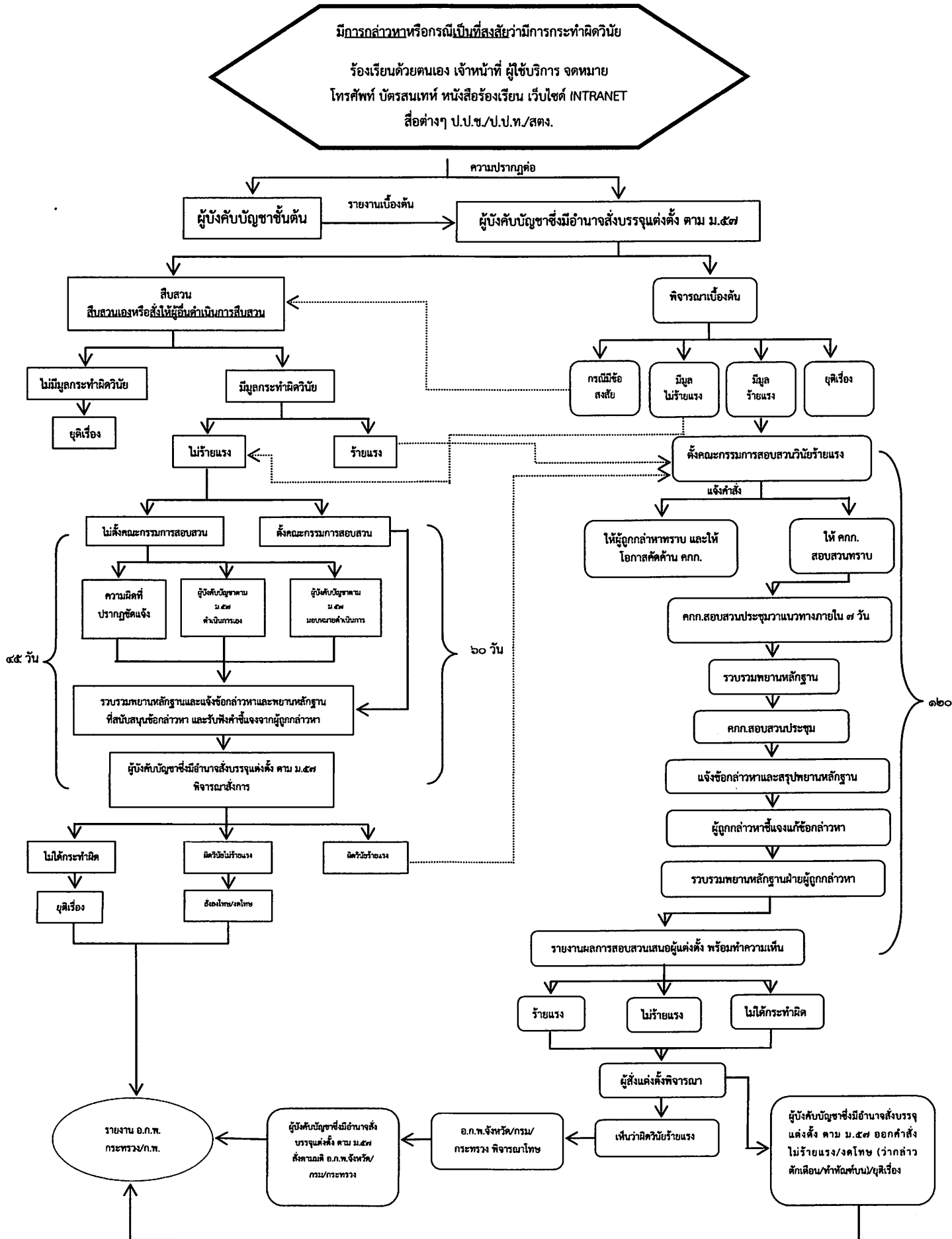
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอุดรธานี



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของโรงพยาบาลอุดรธานี



ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย



บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี."คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%B3%E0%B8%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B8%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99.pdf> (๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี."คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา www.Bangnaisri.go.th (๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

กรมอนามัย."คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ygowfoDSPosJ:๒๐๓.๑๕๗.๗๑.๑๕๗/kpi/myfile/๘.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=๒&hl=th&ct=clnk&gl=th> (๓๑ มกราคม ๒๕๖๑.)

