



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกุดจับ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โทร ๐๔๒-๒๙๑๓๒๐-๓

ที่ อด ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตประกาศเผยแพร่แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ

ตามเจตนารมณ์ของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนแม่บทการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุข และ แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ โดยมุ่งเน้นการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านการป้องกันและปราบปรามผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) และกรอบแนวทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

โรงพยาบาลกุดจับ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ข้อร้องเรียนต่างๆ ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุดจับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้นำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุดจับต่อไป

(นายศรายุทธ วุฒา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายประพนธ์ เครือเจริญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ

“อยู่ห่างไว้ ใส่แมสก์กัน หมั่นล้างมือ ถือหลักสะอาด ปราศจากแออัด เคร่งครัดช่วยชนะ”



โรงพยาบาลกุดจับ

คู่มือการปฏิบัติงานการ
รับเรื่องร้องเรียน

คำนำ

โรงพยาบาลกุดจับ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ และ เจ้าหน้าที่ มีการรับฟังความเห็นและดำเนินการแก้ไขปัญหให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการแก่ ประชาชน โรงพยาบาลกุดจับจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนนี้ขึ้น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบไปด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ ประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำ ยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๒
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน	
คำนิยาม	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
หลักการในการรับเรื่องร้องเรียน	๕
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่	๖
ช่องทางในการร้องเรียน	๖
กระบวนการร้องเรียน	๗
ระบบบริหารความเสี่ยง	๘
แนวทางการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน	๙
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๙
ภาคผนวก	

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕ ๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลขอนแก่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ ผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ประ ชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะ แสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิ ชอบ การ ปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับ คุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมี ช่องทาง ที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาส ให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อน การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทาง หนึ่ง ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการ ปฏิบัติงานตาม มาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

วัตถุประสงค์

การจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุดจับ จำดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อบุคลากร และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องราร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาในการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและ ภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และ แจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่ เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ หน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายัง หน่วยงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน “การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ รายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานของรัฐ “ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด “หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลขอนแก่น “เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่อ อย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลขอนแก่น “การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และ เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบ การแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้ “เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สาม ที่เป็นกลาง ท าหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามระดับความรุนแรงของโรงพยาบาลกุดจับ

๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๒. ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

๓. ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่

๔. การฟ้องร้อง

ระดับ		นิยาม	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติด ต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและ อำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูง ขึ้นไปเช่น สสจ.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ประธานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลกุดจับ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุดจับ	๑. ให้คำปรึกษาแนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหารทุก ๖ เดือน ๗. ส่งข้อมูลร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - ๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่งานประกัน โรงพยาบาลกุดจับ และจุดประชาสัมพันธ์
 - ๑.๒ กล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลกุดจับ
 - ๑.๓ ทาง เว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุดจับ <https://www.kch.go.th/contactus>

กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลกุดจับ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกุดจับ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลกุดจับ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้น ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน รอบ ๓๐ วัน รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการดำเนินการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้ จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุดจับ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

ระบบบริหารความเสี่ยง

ระบบบริหารความเสี่ยงได้ทบทวนการออกแบบระบบงานบริหารความเสี่ยงตั้งแต่การจัดกลุ่มโปรแกรม ความเสี่ยง รายงาน การจัดการ/แก้ไขโดยหน่วยงาน แก้ไขเชิงระบบ การทำ RCA และหลักในการจัดลำดับระดับ ความรุนแรงเพื่อแก้ไข (RISK MATRIX) พร้อมระยะเวลาในการกำกับติดตามทุกระบวนการดังนี้

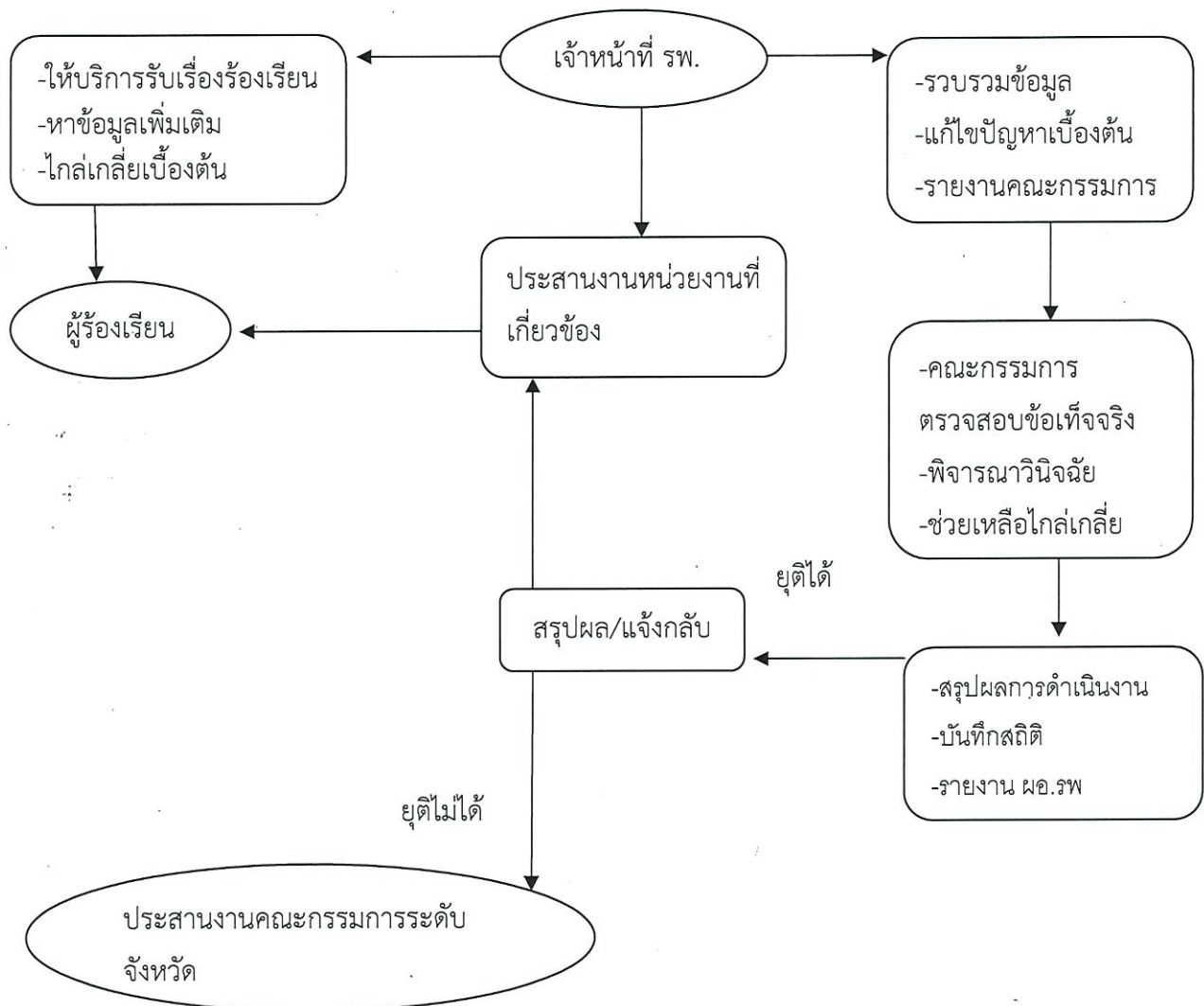
วิเคราะห์ระดับความรุนแรง

กำหนดแบ่งระดับความรุนแรงของความเสี่ยงเป็น ๙ ระดับ เช่นเดียวกับระดับความรุนแรงทางยา ดังนี้

ผลของความคลาดเคลื่อนทางยา

กลุ่ม	รหัส		ผลของความคลาดเคลื่อน
๓๑ No Error	๓๑.๑	A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
	๓๑.๒	B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ไม่ถึงผู้ป่วย
๓๒ Error No Harm	๓๒.๑	C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
	๓๒.๒	D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องการการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายแก่ผู้ป่วย และหรือต้องมีการบำบัดรักษา
๓๓ Error Harm	๓๓.๑	E	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว และต้องมีการบำบัดรักษา
	๓๓.๒	F	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว และต้องนอนโรงพยาบาล หรืออยู่โรงพยาบาลนานขึ้น
๓๔ Error Death	๓๔.๑	G	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
	๓๔.๒	H	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
	๓๔.๓	I	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่รับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน
๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๖ เดือน

ภาคผนวก

แบบรายงานการรับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

หน่วยบริการ โรงพยาบาลกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

ประจำปี ๒๕๖๔

๑. การให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การลงทะเบียนและการออกบัตร		
๒. สิทธิประโยชน์การรับบริการ		
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ		
๔. การตรวจสอบสิทธิ		
๕. สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น		
๖. อื่นๆ		
รวม		

๒. การรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียน					
๑. หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน					
๒. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร (ใส่รายละเอียดด้านล่าง)					
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ					
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด					
รวม					
เรื่องร้องทุกข์					
๑. การลงทะเบียนและออกบัตร					
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)					
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ)					
๔. ร้องทุกข์สิทธิสวัสดิการอื่น					
รวม					
เรื่องมาตรา ๔๑					
รวมทั้งหมด					

๓. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

ประเด็น	จำนวน ทั้งหมด	ดำเนินการแล้ว เสร็จ		ดำเนินการแล้ว เสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียน					
๑. รอนาน					
๒. บริการช้า					
๓. สถานที่ไม่เหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ/ไม่ให้การต้อนรับ					
๕. อื่นๆ					
รวม					

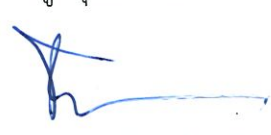
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกุดจับ พ.ศ.๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลกุดจับ วัน/เดือน/ปี ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก : http://www.kch.go.th/ หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล  (นายศรายุทธ วุฒา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายประพนธ์ เครือเจริญ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวฐานิดา เคนวงศ์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔	