คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลผักไห่

อำเภอผักไห่

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลผักไห่ อ. ผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลผักไห่ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการ สาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอผักไห่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลผักไห่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลผักไห่ จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปี งบประมาณ ๒๕๕๔ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทาง การแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการ ตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็น มาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่าง โปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลผักไห่ เป็นจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอุธยา ให้มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลผักไห่ (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลผักไห่ ได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลผักไห่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อัน เนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลผักไห่

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลผักไห่ผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ผักไห่

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑. ติดต่อด้วยคนเองที่

* ห้องหัวหน้าพยาบาล (ห้องเบอร์ ๑๙)
* ห้องงานประกันคุณภาพ (ห้องเบอร์ ๑๗)

๒. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร. ๐๓๕-๓๙๑๓๐๖ ต่อ

* ๑๒๓ คุณบุญชอบ รักชาติเจริญ
* ๑๑๙ คุณอรสา ปั้นสุวรรณ
* ๑๒๑ หัวหน้างานปฐมภูมิและองค์รวม

นอกเวลาราชการ

* ผู้อำนวยการ รพ. ๐๘๑-๙๙๔๐๖๐๓
* หัวหน้าพยาบาล ๐๘๑-๗๘๐๕๙๙๘
* หัวหน้างานประกัน ๐๖๑-๓๙๔๖๗๕๑

๓. ตู้รับข้อร้องเรียนภายใน รพ. และ

๔. สสอ.ผักไห่ และรพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห่

๕. เบอร์ Fax ๐๓๕-๒๔๖๓๖๕

๖. Website : http://www.phh.go.th/ Internet

๗. Email : phakhai@phh.go.th

๘. เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ ,โทร ๑๓๓๐

๙.เรื่องแจ้งผ่านสปสช. เขต ๔

๑๐.เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลผักไห่ และกำหนดหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบ**	**ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน**
1.ติดต่อด้วยตัวเอง	ทุกครั้งทีมีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
2.โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
3.หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ข้อร้องเรียน
4.ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่เป็นกรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
5.Website/Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
6.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอผักไห่ และรพ สต.	ทุกครั้งทีมีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
7.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังพระนครศรีอยุธยา	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน
๘.เรื่องแจ้งผ่าน สปสช. เขต ๔	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน
๙.เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลผักไห่(แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลข โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหาร ทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเตอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อ ร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๔ วัน แจ้ง ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ อีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน ภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

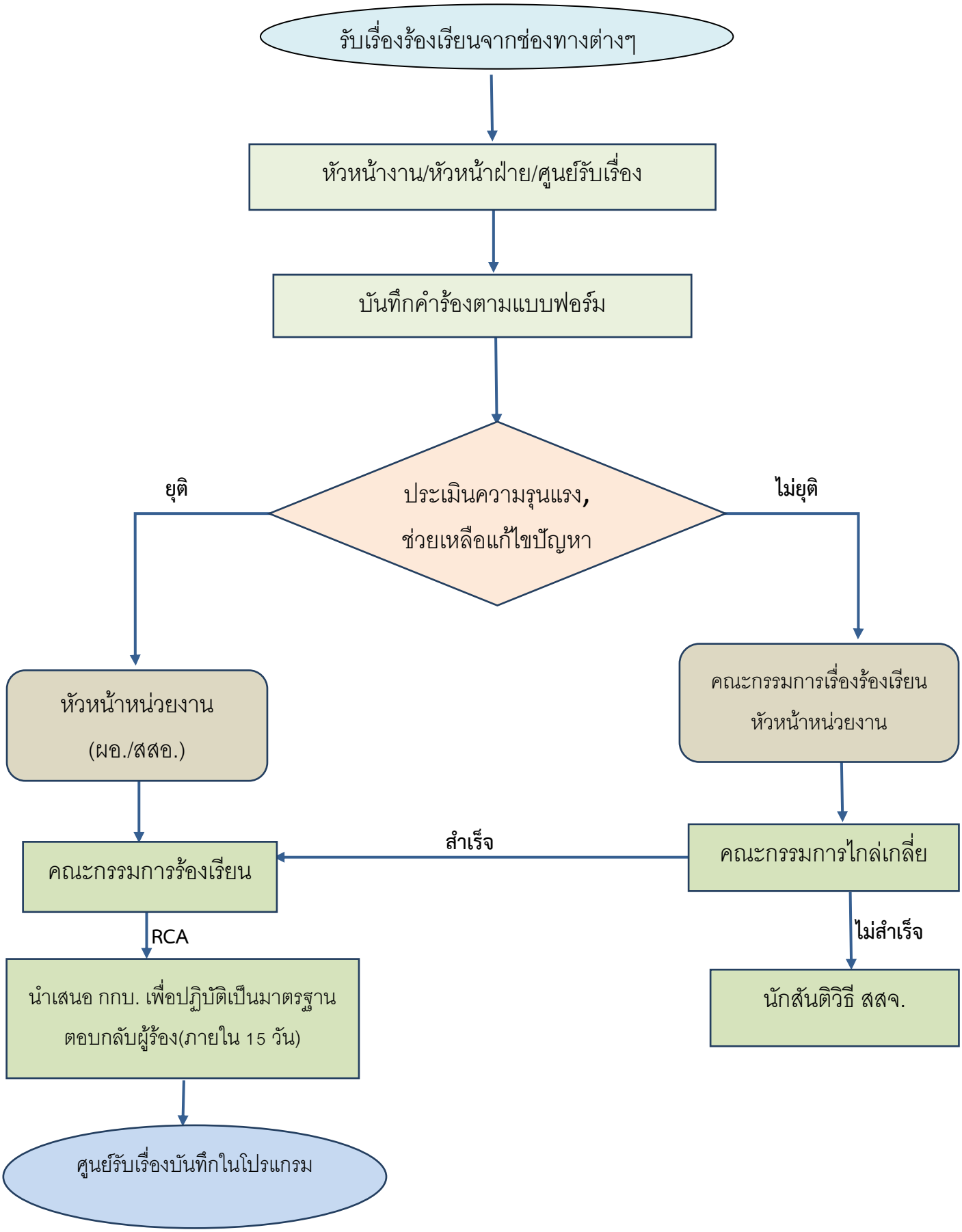
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน ทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูล เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒)แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนา คุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ต่อไป

แนวทางการบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบที่ 1

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรพยาบาลผักไห่

วันที่.....**เวลา**.....

1.ช่องทางการร้องเรียน ( ) ติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) โทรสาร ( ) Website/Internet ( ) หนังสือ ( ) ตู้รับความคิดเห็น ( ) เรื่องแจ้งผ่านสสอ.ผักไห่ และรพสต. ( ) เรื่องแจ้งผ่านสสจ.จังพระนครศรีอยุธยา ( ) เรื่องแจ้งผ่าน สปสช. ( ) เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข ( ) อื่นๆ.....

2.ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....ปี

สถานะเป็นผู้ป่วย/ ญาติ/จนท.รพ./อื่นๆ.....ที่อยู่.....เบอร์โทร.....

รายละเอียด ชื่อผู้ป่วย.....

1.ประเด็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

2.ประเด็นต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข

.....

.....

.....

3.การดำเนินการ การแก้ไขเบื้องต้น / หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

4.ระดับความรุนแรง( ) 1.เกือบพลาด ( ) . ไม่รุนแรง ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. รุนแรง

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....

(นายวัชระ รักวาทิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

แบบที่ 2

คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....หน่วยงานที่รับบริการ.....

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

วันที่.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ เวลา.....

คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....หน่วยงานที่รับบริการ.....

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

วันที่.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ เวลา.....

แบบที่ 3

แบบตอบกลับ เรื่องราวร้องทุกข์โรพยาบาลผักไห่

คำร้องเรียนที่...../.....

รับแจ้งวันที่.....**เดือน**.....**พ.ศ**.....

งานที่ถูกร้องเรียน.....**ตอบกลับวันที่**.....**เดือน**.....**พ.ศ**.....

ประเด็นที่ร้องเรียน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้ตอบข้อร้องเรียน)

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายวัชระ รักวาทิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

ช่องทางการติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑. ติดต่อด้วยคนเองที่

* ห้องหัวหน้าพยาบาล (ห้องเบอร์ ๑๙)
* ห้องงานประกันคุณภาพ (ห้องเบอร์ ๑๗)

๒. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร. ๐๓๕-๓๙๑๓๐๖ ต่อ

* ๑๒๓ คุณบุญชอบ รักชาติเจริญ
* ๑๑๙ คุณอรสา ปั้นสุวรรณ
* ๑๒๑ หัวหน้างานปฐมภูมิและองค์รวม

นอกเวลาราชการ

* ผู้อำนวยการ รพ. ๐๘๑-๙๙๔๐๖๐๓
* หัวหน้าพยาบาล ๐๘๑-๗๘๐๕๙๙๘
* หัวหน้างานประกัน ๐๖๑-๓๙๔๖๗๕๑

๓. ตู้รับข้อร้องเรียนภายใน รพ.

๔. สสอ.ผักไห่และรพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห่

๕. หนังสือ / เบอร์ Fax ๐๓๕-๒๔๖๓๖๕

๖. Website : http://www.phh.go.th/ Internet

๗. Email : phakhai@phh.go.th

๘. เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ ,โทร ๑๓๓๐

๙.เรื่องแจ้งผ่านสปสช. เขต ๔

๑๐.เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการโรงพยาบาลผักไห่

<u>วัตถุประสงค์</u>

๑.เพื่อเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนดต้องมีหน่วยรับเรื่องเรียนและคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ

๒.เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด

๓.เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานบริการ

๔.เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน

<u>แนวทางการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการโรงพยาบาลผักไห่</u>

๑.พัฒนาช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึง สามารถร้องเรียนได้สะดวก

๒.พัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน

-มาตรฐานด้านกายภาพ มีสถานที่เป็นสัดส่วนพร้อมอุปกรณ์สามารถเชื่อมโยงรับระบบฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและมีเอกสารระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องใช้ประกอบการทำงาน

-มาตรฐานด้านบุคลากรมีผู้รับผิดชอบงานโดยตรงและผ่านการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและงานบริการตามที่ สปสช. กำหนด

-มาตรฐานด้านดำเนินงาน มีการดำเนินงานรับเรื่องและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน ประกอบด้วยการรับและบันทึกเรื่อง การตรวจสอบข้อมูล การพิจารณา/แก้ปัญหา แจ้งผลกลับให้ผู้ร้องทราบ

๓.พัฒนาระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกในโปรแกรมข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่

๔.พัฒนาแบบเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหา โดยมีการจัดตั้งศูนย์สิทธิมีบทบาทดังนี้

-ให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการใช้สิทธิ

-ให้ความช่วยเหลือประสานงาน แก้ไขปัญหา

-รับเรื่อง ร้องเรียน

-ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรฐาน ๔๑

<u>พฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุเนื่องมาจาก</u>

๑.นิสัยและบุคลิกส่วนตัว

๒.รอนานทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจในเรื่องต่างๆตามมา

๓.ภาระงานมากเมื่อบุคลากรลาหรือไปประชุมไม่มีคนมาช่วยเสริมแทน

๔.การสื่อสารบางครั้งทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เช่น การเตือนหรือแนะนำผู้รับบริการในเรื่องการปฏิบัติตน การดูแลสุขภาพ

<u>แนวทางการแก้ไข</u>

๑.หัวหน้างานและผู้บริหารจะเน้นในวาระการประชุมต่างๆให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพและดุจญาติมิตร

๒.ทำคู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการให้แต่ละฝ่ายทราบและปฏิบัติ

๓.จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน

๔.มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบกับบุคลากร

แบบที่ 4

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลผักไห่ ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

<u>หมายเหตุ</u> ๑.ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร ๔) Website/ INTERNET๕) ตู้รับความคิดเห็น ๖) ตู้รับข้อร้องเรียนภายใน รพ. และที่ รพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห่ ๗) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือ ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ ,โทร ๑๓๓๐ ๘) เรื่องแจ้งผ่านสปสช. ๔) เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

๒.หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

แบบที่ 5

ทะเบียนความเสี่ยง/ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

เลขที่	วันที่รับแจ้ง	การรับแจ้ง บุคคล/TV/ตู้/อื่นๆ	ผู้แจ้ง	สถานะ ผู้ป่วย/ญาติ/จนท./สปสช.	ที่อยู่	เบอร์โทร	กลุ่มงานที่ถูกร้องเรียน	ลงชื่อ กลุ่มงาน/วันที่	หมายเหตุ