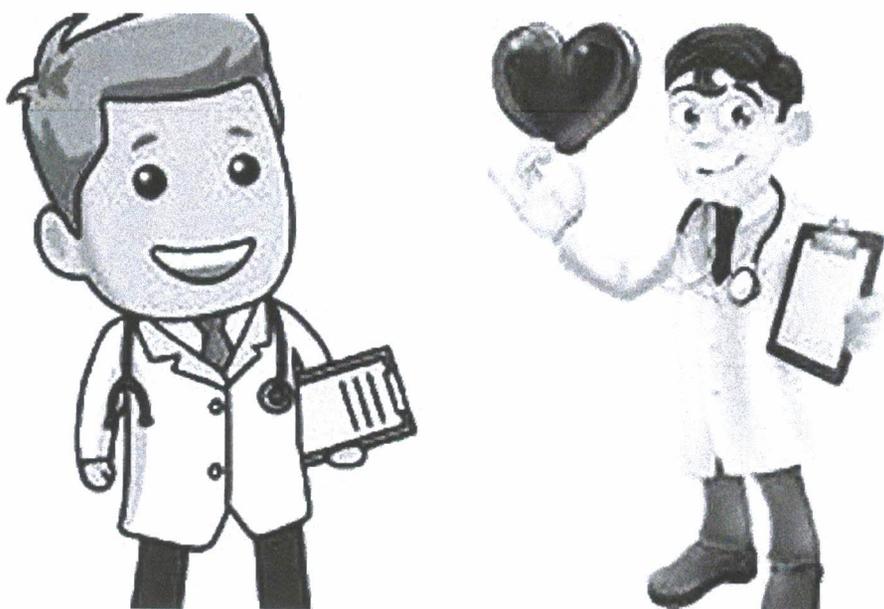


คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลผักไห่

อำเภอผักไห่

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

### โรงพยาบาลฝักไ้ อ. ฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลฝักไ้ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอฝักไ้ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลฝักไ้ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลฝักไ้ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทาง การแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการ

ตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี 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 ดังนั้นโรงพยาบาลฝักไ้ เป็นจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ( PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

## ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฝักไ้จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือ ดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลฝักไ้ (ราย ไตรมาส ) การวิเคราะห์และ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหา ข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

## คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และ การปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรือ เสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาล ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วย วาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลฝักไ้ ได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็น เรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลฝักไ้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถ ประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อัน เนื่องมาจากการได้รับความ เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลผั๊กไห้

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายัง  
โรงพยาบาลผั๊กไห้ผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ผั๊กไห้

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่

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

๒. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร. ๐๓๕-๓๙๑๓๐๖ ต่อ

- \* ๑๒๓ คุณวิทยา วงษ์เรือง
- \* ๑๑๙ คุณอรสา ปั้นสุวรรณ
- \* ๑๒๑ หัวหน้างานปฐมภูมิและองค์รวม

นอกเวลาราชการ

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

๓. ผู้รับข้อร้องเรียนภายใน รพ. และ

๔. สอ.ผั๊กไห้ และรพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผั๊กไห้

๕. เบอร์ Fax ๐๓๕-๒๔๖๓๖๕

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

๗. Email : [phakhai@phh.go.th](mailto:phakhai@phh.go.th)

๘. ทาง Line QR Code

๙. เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข

หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ , โทร ๑๓๓๐

๑๐. เรื่องแจ้งผ่านสปสช. เขต ๔

๑๑. เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ขอร้องเรียนของ โรงพยาบาลฝักไถ่ และกำหนดหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ จัดการขอร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับขอร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับขอร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับขอร้องเรียนเพื่อประสาน
1.ติดต่อด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
2.โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
3.หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ขอร้องเรียน
4.ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสารในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่เป็นกรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
5.Website/Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
6.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฝักไถ่ และรพสต.	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
7.เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับขอร้องเรียน
๘.เรื่องแจ้งผ่าน สปสช. เขต ๔	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับขอร้องเรียน
๙.เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับขอร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผกให้ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลผกให้(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) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อ ร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผกให้ 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

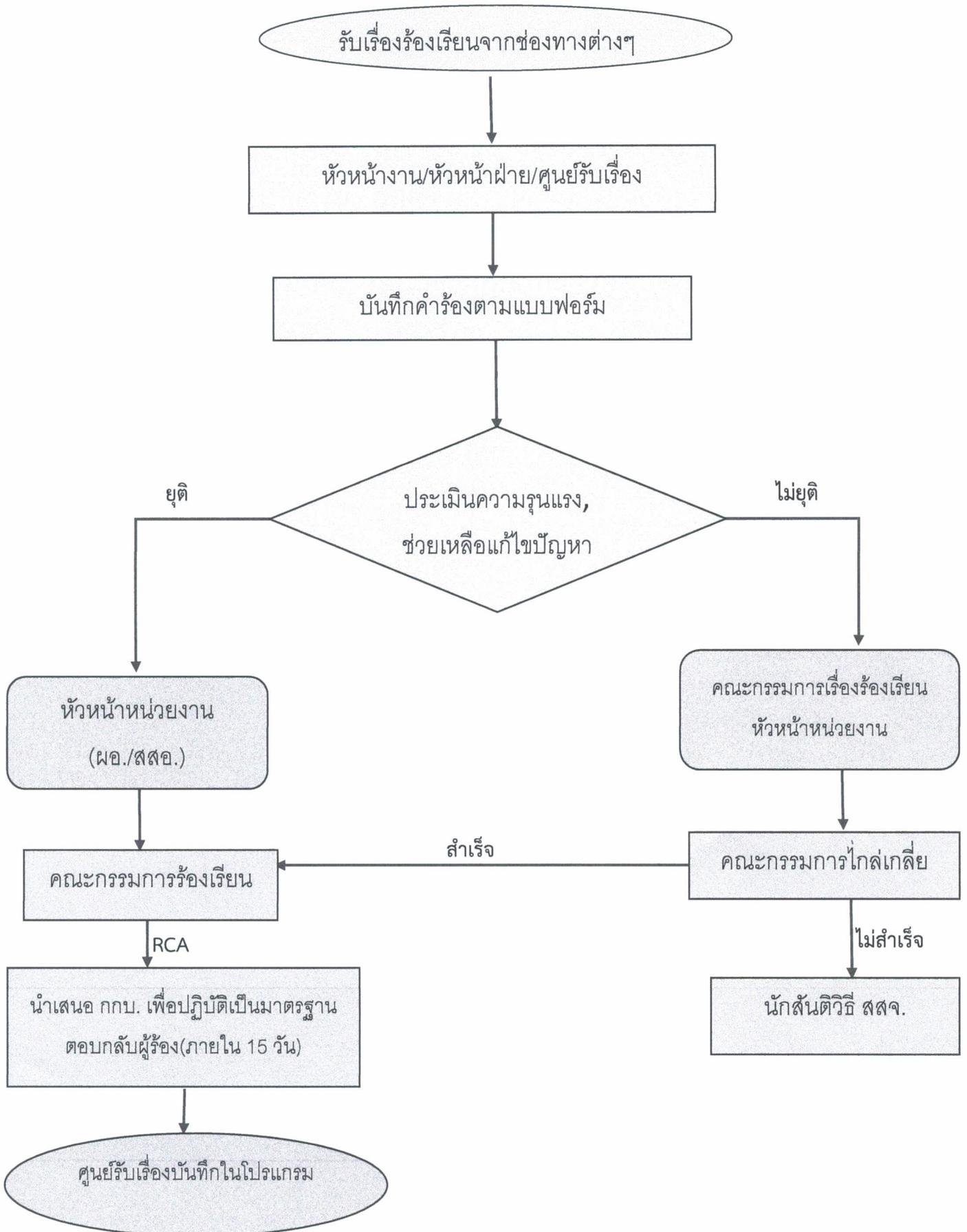
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

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 โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนา คุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ต่อไป

# แนวทางการบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

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

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

วันที่.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ

เวลา.....

## คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

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

คำร้องเรียน.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

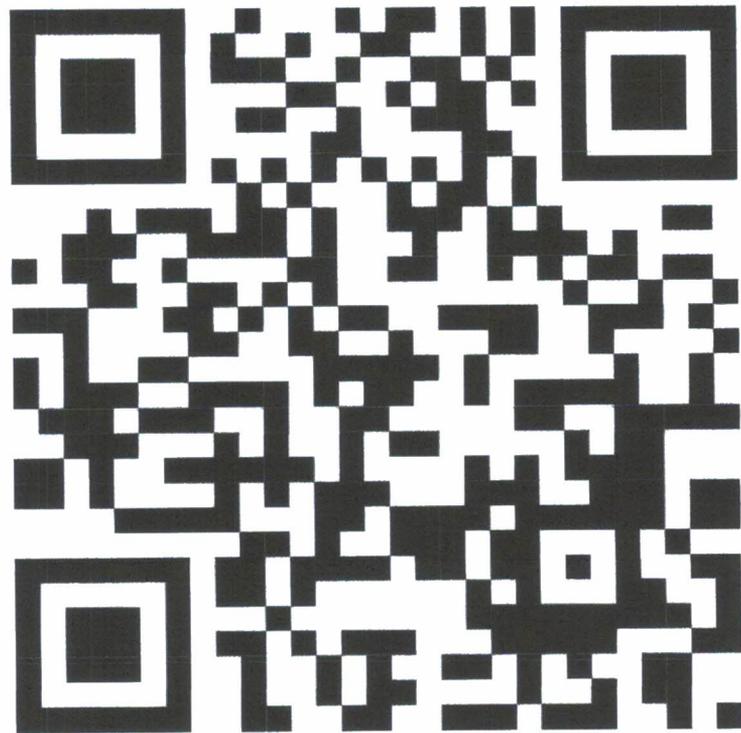
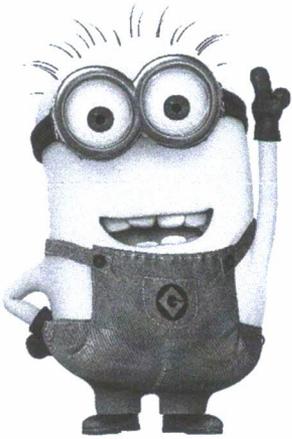
วันที่.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะ

เวลา.....

# โปรดเสกนกคิวอาร์โค้ด

แสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน



โรงพยาบาลผักไห่



แบบรับความคิดเห็นและข้อร้อง...

https://docs.google.com/forms



# แบบรับความคิดเห็น และข้อร้องเรียน โรงเรียน พยาบาลผั๊กไผ่

weareoneexotwelve@gmail.com สลับบัญชี



ไม่ใช่ร่วมกัน



บันทึกฉบับร่างแล้ว

กรุณาเลือกหัวข้อของข้อร้องเรียน



พฤติกรรม



รอนาน



การรักษา



สถานที่



อื่นๆ:

ล้างสิ่งที่เลือก



ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลผักไห่

วันที่.....เวลา.....

1.ช่องทางการร้องเรียน ( ) ติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) โทรสาร ( ) Website/Internet ( ) หนังสือ ( ) ผู้รับความคิดเห็น ( ) เรื่องแจ้งผ่านสสอ.ผักไห่ และรพสต. ( ) เรื่องแจ้งผ่านสสจ.จ้งพระนครศรีอยุธยา ( ) 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. ไม่รุนแรง ( ) 2. ปานกลาง ( ) 3. รุนแรง ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....) ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

(นายวัชระ รักวาทีน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

ลงชื่อ.....

.....

## แบบตอบกลับ เรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลฝักไห้

คำร้องเรียนที่...../.....

รับแจ้งวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

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

ประเด็นที่ร้องเรียน

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

ลงชื่อ.....(ผู้ตอบข้อร้องเรียน)

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝักไห้

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

( นายวัชระ รักวาทีน )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝักไห้

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลฝึกให้ ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทาง รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีข้อร้องเรียน			ไม่มีข้อมูล ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบ กลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

**หมายเหตุ** ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร ๔) Website/ INTERNET๕) ผู้รับความคิดเห็น ๖) ผู้รับข้อร้องเรียนภายใน  
รพ. และที่ รพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอฝึกให้ ๗) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือ  
ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑, โทร ๑๓๓๐ ๘) เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน

ภายหลัง



## ช่องทางการติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

### ๑. ติดต่อด้วยตนเองที่

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

### ๒. โทรศัพท์

ในเวลาราชการ โทร. ๐๓๕-๓๙๑๓๐๖ ต่อ

- \* ๑๒๓ คุณวิทยา วงษ์เรือ่ง
- \* ๑๑๙ คุณอรสา ปั้นสุวรรณ
- \* ๑๒๑ หัวหน้างานปฐมภูมิและองค์รวม

นอกเวลาราชการ

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

### ๓. ตู้รับข้อร้องเรียนภายใน รพ.

สสอ. ผักไห้และรพ.สต.ทุกแห่ง ภายในอำเภอผักไห้

### ๕. หนังสือ / เบอร์ Fax ๐๓๕-๒๔๖๓๖๕

### ๖. Website : <http://www.phh.go.th/> Internet

### ๗. Email : [phakhai@phh.go.th](mailto:phakhai@phh.go.th)

### ๘. Line QR Code

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

### ๙. เรื่องแจ้งผ่านสปสช. เขต ๔

### ๑๐. เรื่องแจ้งผ่านกระทรวงสาธารณสุข



# โรงพยาบาลผักไห่ ยินดีต้อนรับ

เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่มีมาตรฐาน สาระสนเทศทั่วโลก  
ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม ประชาชนมีสุขภาพดี ปี 2563



นายแพทย์...

### ภาพประกอบพิมพ์สี

• ขอเชิญเป็นเจ้าภาพกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ประจำปี 2563 โดยขอเชิญโรงเรียนประถมศึกษาในเขตเทศบาลเมืองผักไห่ และโรงเรียนใกล้เคียง เข้าร่วม

### รับสมัครงาน

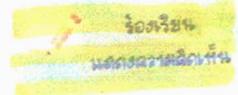
• รับสมัครพยาบาลวิชาชีพ

### เอกสารดาวน์โหลด

• แจ้งแจ้งผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมสุขภาพ ประจำปี 2563  
ใบแจ้งผลการดำเนินงาน ประจำปี 2563 **UPDATE!**

### ภาพปก

พร้อมวีดิโอ: ใบความรู้สุขภาพ

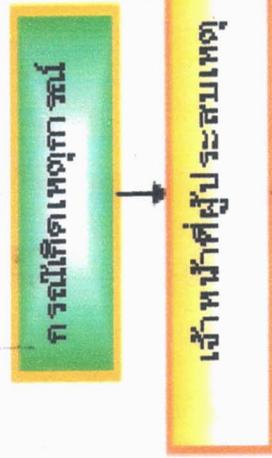


ขอเชิญชมและดาวน์โหลดใบความรู้สุขภาพเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก...  
โรคไข้เลือดออกเป็นโรคที่พบบ่อยในเขตร้อนชื้น...  
สาเหตุเกิดจากยุงลายกัด...  
อาการเริ่มแรกคือไข้สูง...  
อาจมีอาการปวดศีรษะ...  
ปวดกล้ามเนื้อ...  
หรือมีอาการคลื่นไส้...  
อาเจียน...  
หรือมีอาการง่วงนอน...  
หรือมีอาการซึมเศร้า...  
หรือมีอาการสับสน...  
หรือมีอาการชัก...  
หรือมีอาการหมดสติ...  
หรือมีอาการเสียชีวิต...  
การป้องกันโรคไข้เลือดออก...  
ควรกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย...  
ควรใช้มาตรการป้องกันยุงกัด...  
ควรดูแลสุขภาพให้แข็งแรง...  
ควรพักผ่อนให้เพียงพอ...  
ควรรับประทานอาหารที่สะอาด...  
ควรดื่มน้ำสะอาด...  
ควรออกกำลังกายเป็นประจำ...  
ควรหลีกเลี่ยงสถานที่ที่มียุงชุม...  
ควรใช้มาตรการป้องกันยุงกัด...  
ควรใช้มาตรการป้องกันยุงกัด...  
ควรใช้มาตรการป้องกันยุงกัด...

ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ

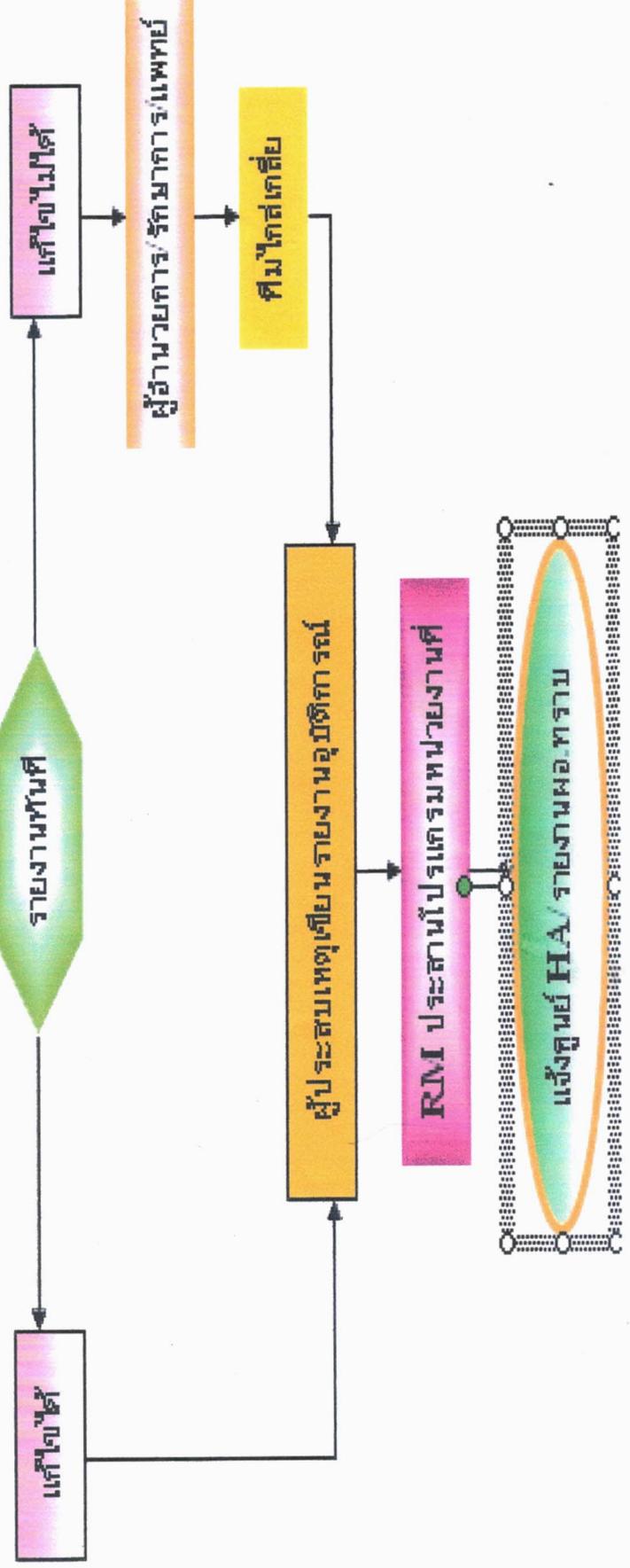


# Flow ชื่อเรื่องเรียน



เจ้าหน้าที่ผู้ประสบเหตุ

1. ผู้ป่วยเสียชีวิต/อวัยวะขาดความผิดปกติในการรักษาพยาบาล
2. โรงพยาบาลเสื่อมชื่อเสียง
3. ความรุนแรงที่ควบคุมไม่ได้
4. อันตรายร้ายแรงต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่และทรัพย์สินของโรงพยาบาล





## แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโรงพยาบาลผักไห่

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนดต้องมีหน่วยรับเรื่องเรียนและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
๒. เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด
๓. เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานบริการ
๔. เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน

### แนวทางการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโรงพยาบาลผักไห่

๑. พัฒนาช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึง สามารถร้องเรียนได้สะดวก
๒. พัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน
  - มาตรฐานด้านกายภาพ มีสถานที่เป็นสัดส่วนพร้อมอุปกรณ์สามารถเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและมีเอกสารระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องใช้ประกอบการทำงาน
  - มาตรฐานด้านบุคลากรมีผู้รับผิดชอบงานโดยตรงและผ่านการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและงานบริการ ตามที่ สปสช. กำหนด
  - มาตรฐานด้านดำเนินงาน มีการดำเนินงานรับเรื่องและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน ประกอบด้วย การรับและบันทึกเรื่อง การตรวจสอบข้อมูล การพิจารณา/แก้ปัญหา แจ้งผลกลับให้ผู้ร้องทราบ
๓. พัฒนาระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกในโปรแกรมข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่
๔. พัฒนาแบบเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหา โดยมีการจัดตั้งศูนย์สิทธิมีบทบาทดังนี้
  - ให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการใช้สิทธิ
  - ให้ความช่วยเหลือประสานงาน แก้ไขปัญหา
  - รับเรื่อง ร้องเรียน
  - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรฐาน ๔๑

### พฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุเนื่องจาก

๑. นิสัยและบุคลิกส่วนตัว

๒. รอนานทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจในเรื่องต่างๆตามมา

๓. ภาระงานมากเมื่อบุคลากรลาหรือไปประชุมไม่มีคนมาช่วยเสริมแทน

๔. การสื่อสารบางครั้งทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เช่น การเตือนหรือแนะนำผู้รับบริการในเรื่องการปฏิบัติ  
ตน การดูแลสุขภาพ

### แนวทางการแก้ไข

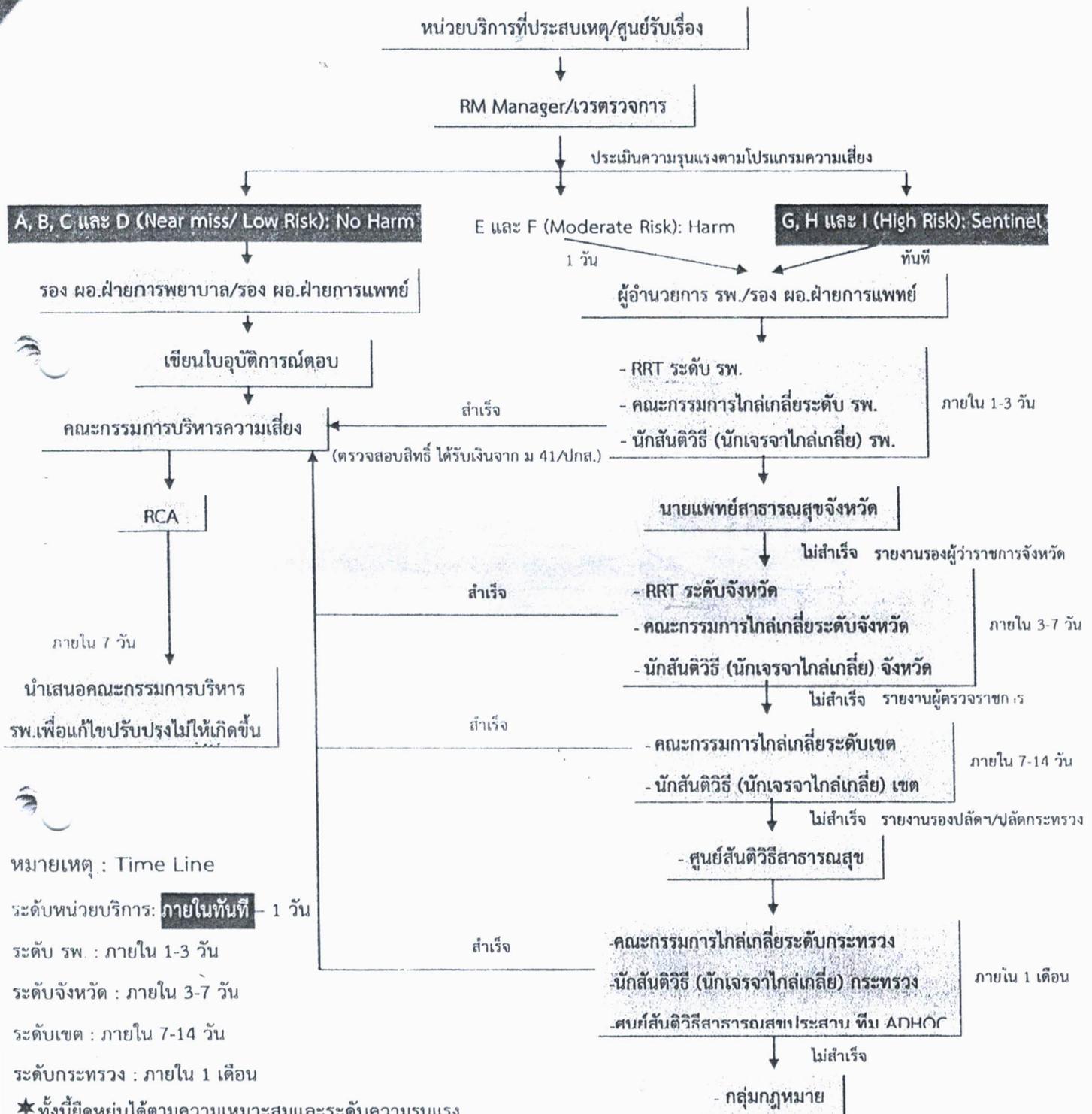
๑. หัวหน้างานและผู้บริหารจะเน้นในวาระการประชุมต่างๆให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพและดุจ  
ญาติมิตร

๒. ทำคู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการให้แต่ละฝ่ายทราบและปฏิบัติ

๓. จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน

๔. มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบกับบุคลากร

## การ Set ระบบของกระทรวงสาธารณสุข



หมายเหตุ : Time Line  
 ระดับหน่วยบริการ: ภายในทันที - 1 วัน  
 ระดับ รพ. : ภายใน 1-3 วัน  
 ระดับจังหวัด : ภายใน 3-7 วัน  
 ระดับเขต : ภายใน 7-14 วัน  
 ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน

★ ทั้งนี้ยึดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง  
 RRT = Rapid Response Team  
 RCA = Root Cause Analysis

10

10

10

การ Set ระบบของกระทรวงสาธารณสุข (Flow และแนวทางปฏิบัติในแต่ละระดับ) และให้ดำเนินงานด้านการป้องกันและการตรวจจับความรุนแรง ตามโปรแกรมความเสี่ยง (เขียว เหลือง แดง)

การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา ให้มีการดำเนินการ 3 ระบบ ดังนี้

1. Prevention และ early detection      มอบ สบรส.
2. ระบบใกล้เคียง      มอบ ศูนย์สันติวิธี
3. ระบบฟ้องร้อง      มอบ กลุ่มกฎหมาย

การแบ่งระดับความรุนแรงของสถานการณ์และการจัดกลุ่มความเสี่ยง

โดยระดับความรุนแรงทางคลินิกแบ่งเป็น 9 ระดับ

ระดับ	ผลกระทบ	การจัดกลุ่ม
A	ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดอุบัติการณ์ขึ้นได้	Near miss (No Harm)
B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย	
C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยเกิดอันตราย	Low Risk (No Harm)
D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้มีการเฝ้าระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่ เกิดอันตรายกับผู้ป่วย	
E	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้ต้องรับการรักษาเพิ่มขึ้น	Moderate Risk (Harm)
F	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้ต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล	
G	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้เกิดความพิการอย่างถาวร	High Risk (sentinel)
H	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้ต้องปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ	
I	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย มีผลทำให้เสียชีวิต	

## การ Set ระบบ RRT ระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล

ในระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล ถ้าเป็นสถานการณ์สีเหลือง และ สีแดง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จะต้องรับรู้และตอบสนองโดยเร็วที่สุด ดังนั้น จึงต้องมีระบบเฝ้าระวัง Early detection และการตอบสนอง ได้โดยเร็วที่สุด ดังนั้นจึงให้ สสจ./รพ. ดำเนินการ Set ระบบ RRT ระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล สร้าง ทีม RRT ให้มีบทบาทหน้าที่ชัดเจน ตามโครงสร้าง ดังต่อไปนี้

### โครงสร้าง RRT (Rapid Response Team)

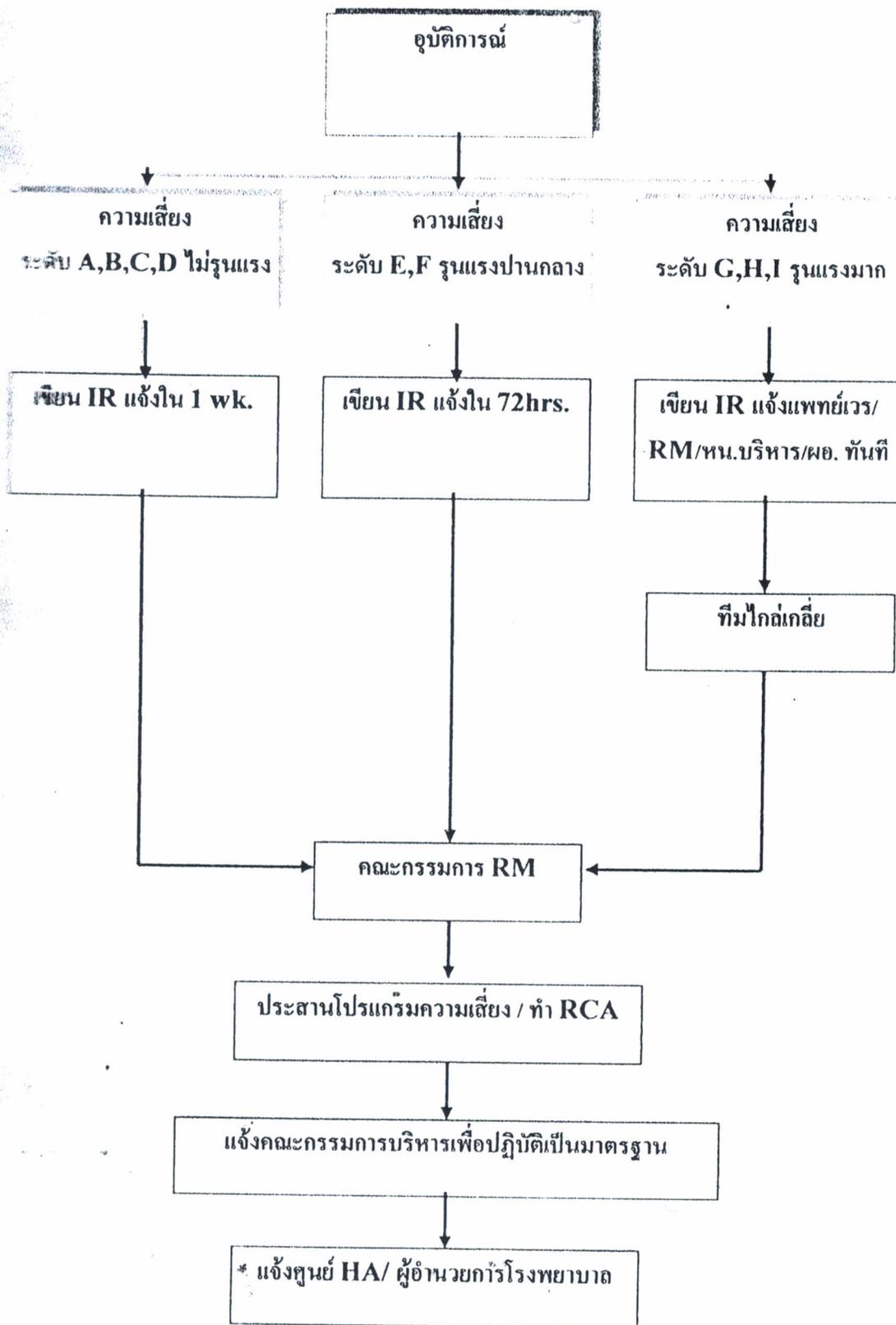
#### RRT ระดับจังหวัด

- รอง นพ.สสจ. ด้านบริหาร (จบส.8) เป็นประธาน
- หัวหน้างานประกันสุขภาพ
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) ระดับจังหวัด
- นิติกร

#### RRT ระดับโรงพยาบาล

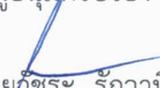
- รองผอ.ฝ่ายการแพทย์เป็นประธาน
- Medical Law
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) ระดับ รพ.
- นิติกร

### แนวทางระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลผัดไท





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฝักไถ่  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฝักไถ่	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลฝักไถ่ อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัน/เดือน/ปี : ๘ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน รพ ฝักไถ่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)  - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน รพ.ฝักไถ่ ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... Link ภายนอก : ..... หมายเหตุ : ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางวสิพร ศิริกาญจนนันท์) เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายวิษระ ริกวาทิน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝักไถ่ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางจิตินันท์ แก้ววิสัย) เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน รักษาการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗	