คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของโรงพยาบาลบางพลี

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการให้บริการ

(๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน

(๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

(๓) งานบริการให้คำปรึกษา/เจรจาไกล่เกลี่ย

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี

๑. ร้องเรียนผ่านสายด่วน Hotline **๑๓๓๐/โทร ๐๘๕-๙๘๐-๔๒๙๙** หรือที่ตู้รับข้อเสนอแนะทุกแผนก

๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ **๘๘/๑ หมู่ที่ ๘ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ๑๐๕๔๐**

ส่วนที่ ๑ โครงการสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี
(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี เป็นประธานคณะกรรมาการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นรองประธานมีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็น “กรรมาการและเลขานุการ” มีหน้าที่พิจารณา ตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ กรรมการอีก ๘ คน มีหน้าที่ ดังนี้

๑.ร่วมกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

๒.ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

๓.ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๔.ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – วันศุกร์)

๒.๑.๑ประธานกรรมการ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน **๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.**

/(๒)ให้มี...

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลั่นกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้างและประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา

(๓) ให้มีหน้าที่รังเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๐)

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์/ศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) ส่งข้อมูลเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและจัดการแก้ไข/หน่วยงานแก้ไขแล้ว แจ้งกลับมาที่ศูนย์

(๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแจ้งที่ประชุมกรรมการและกลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไข/อย่างเป็นระบบ

(๔) เมื่อได้ข้อยุติของที่ประชุมแล้ว จะดำเนินการดังนี้

๑) หากมีเบอร์ติดต่อผู้ร้อง ดำเนินการโทรติดต่อผู้ร้อง สอบถามถึงเจตนาการร้องเรียน

๒) หากผู้ร้องสะดวกเข้าไกล่เกลี่ย ดำเนินการนัดผู้ร้องเข้าเจรจาไกล่เกลี่ย

๓) หากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ จะตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานผู้ส่ง

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม สรุปประเด็นสาระสำคัญประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) ดำเนินการตามข้อ ๓.๑ (๒) และ (๓)

๓.๓ กรณีรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

/๓.๔ การให้...

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ในข้อคับข้องใจการให้บริการ ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้รับเรื่องไว้ประสานผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ส่งทางไปรษณีย์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหย่ายออกจากระบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับร้องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้ผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้วให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

-**ยุติเรื่อง** จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบของโรงพยาบาล

-**ไม่ยุติ** เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	บุคคลหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	คณะกรรม
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ประสานหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข	๓ วันทำการ	คณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐ วันทำการ	คณะกรรมการ

ส่วนที่ ๕ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน

วิธีปฏิบัติในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๐

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

/(๓)ต้องใจเย็น...

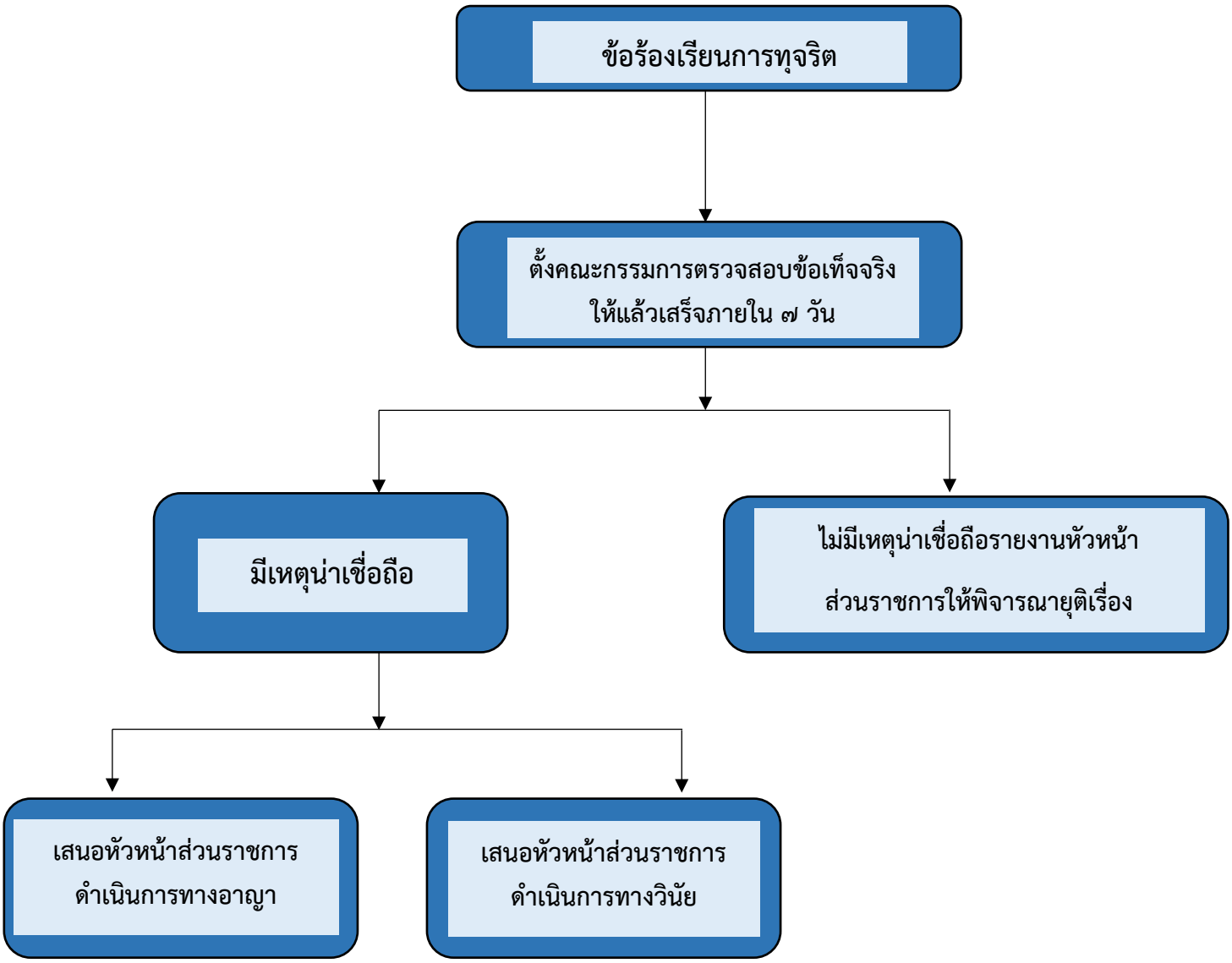
(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วยุให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ”

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น/โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้ “ขออภัยครับ/ค่ะ ที่นี่โรงพยาบาลบางพลี สายด่วน ๑๓๓๐ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

****


ข้อร้องเรียนการทุจริต
ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน
มีเหตุน่าเชื่อถือ
ไม่มีเหตุน่าเชื่อถือรายงานหัวหน้า
ส่วนราชการให้พิจารณายุติเรื่อง
เสนอหัวหน้าส่วนราชการ
ดำเนินการทางอาญา
เสนอหัวหน้าส่วนราชการ
ดำเนินการทางวินัย