

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลบางพลี

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการให้บริการ

- (1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (2) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (3) งานบริการให้คำปรึกษา/ เจรจาไกล่เกลี่ย

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

1. ร้องเรียนผ่านสายด่วน Hotline 1330 / โทร 08-5980-4299 หรือที่ตู้รับข้อเสนอแนะทุกแผนก
2. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ 88/1 หมู่ที่ 8 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี เป็นประธานคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นรองประธานมีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็น “กรรมการและเลขานุการ” มีหน้าที่พิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ กรรมการอีก 8 คน มีหน้าที่ ดังนี้

1. ร่วมกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน พ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล
2. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์)

๒.๑.๑ ประสานกรรมการ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลั่นกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนใน แต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน 1330)

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์/ศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัด

ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) ส่งข้อมูลเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงาน /ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและจัดการแก้ไข / หน่วยงานแก้ไขแล้ว แจ้งกลับมายังศูนย์

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

(๔) เมื่อได้ข้อยุติของที่ประชุมแล้วแล้ว จะดำเนินการดังนี้

1) หากมีเบอร์ติดต่อผู้ร้อง ดำเนินการโทรติดต่อผู้ร้อง สอบถามถึงเจตนาการร้องเรียน

2) หากผู้ร้องสะดวกเข้าใกล้เกลี่ย ดำเนินการนัดผู้ร้องเข้าเจรจาใกล้เกลี่ย

3) หากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ จะตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานผู้ส่ง

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม สรุปประเด็นสาระสำคัญประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) ดำเนินการตามข้อ ๓.๑ (๒) และ (๓)

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในข้อบังคับข้อ ๖ การให้บริการดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

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

(๕) ให้บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ส่งทางไปรษณีย์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้ผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้ว ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบของโรงพยาบาล

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	บุคคล/ หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	คณะกรรมการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ประสานหน่วยผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข	๓ วันทำการ	คณะกรรมการ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	คณะกรรมการ

ส่วนที่ ๕ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน

วิธีปฏิบัติในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๓

- (๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน
- (๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ
- (๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ
- (๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแระให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- (๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ
- (๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้
 “ขออภัยครับ/ค่ะ ที่นี่โรงพยาบาลบางพลี สายด่วนร้องเรียน ๑๓๓๓ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”
