



โรงพยาบาลหนองใหญ่  
NONGYAI HOSPITAL

คู่มือการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองใหญ่

## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- ดำเนินงานให้บริการข้อมูล, คำปรึกษา, รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ของสถานบริการของหน่วยบริการ

**สถานที่ตั้ง** ตั้งอยู่บริเวณส่วนหน้าของโรงพยาบาลข้างห้องอุบัติเหตุ –ฉุกเฉิน ตรงข้ามห้องทำบัตร

**เวลาทำการ** เปิดให้บริการตามวันและเวลาราชการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ช่องทางการร้องเรียน

- Email nongyaiha@hotmail.com
- โทรศัพท์ ๐๓๓-๐๐๐๔๖๓ ต่อ ๑๐๔
- ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- จดหมาย : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองใหญ่ ต.หนองใหญ่ อ.หนองใหญ่ จ.ชลบุรี ๒๐๑๕๐
- ผู้รับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล
- ผ่านผู้บริหาร
- ศูนย์ดำรงธรรม
- Website ต่างๆ /สื่อ Online

## จุดประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการด้านหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชน
๒. เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน
๓. เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหา

## การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน

๑. มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน

การดำเนินงาน ๔ ด้าน

- ๑.๑ ด้านกายภาพ
- ๑.๒ ด้านบุคลากร
- ๑.๓ ด้านการดำเนินงาน
- ๑.๔ ด้านระบบข้อมูล
- ๑.๕ ด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก

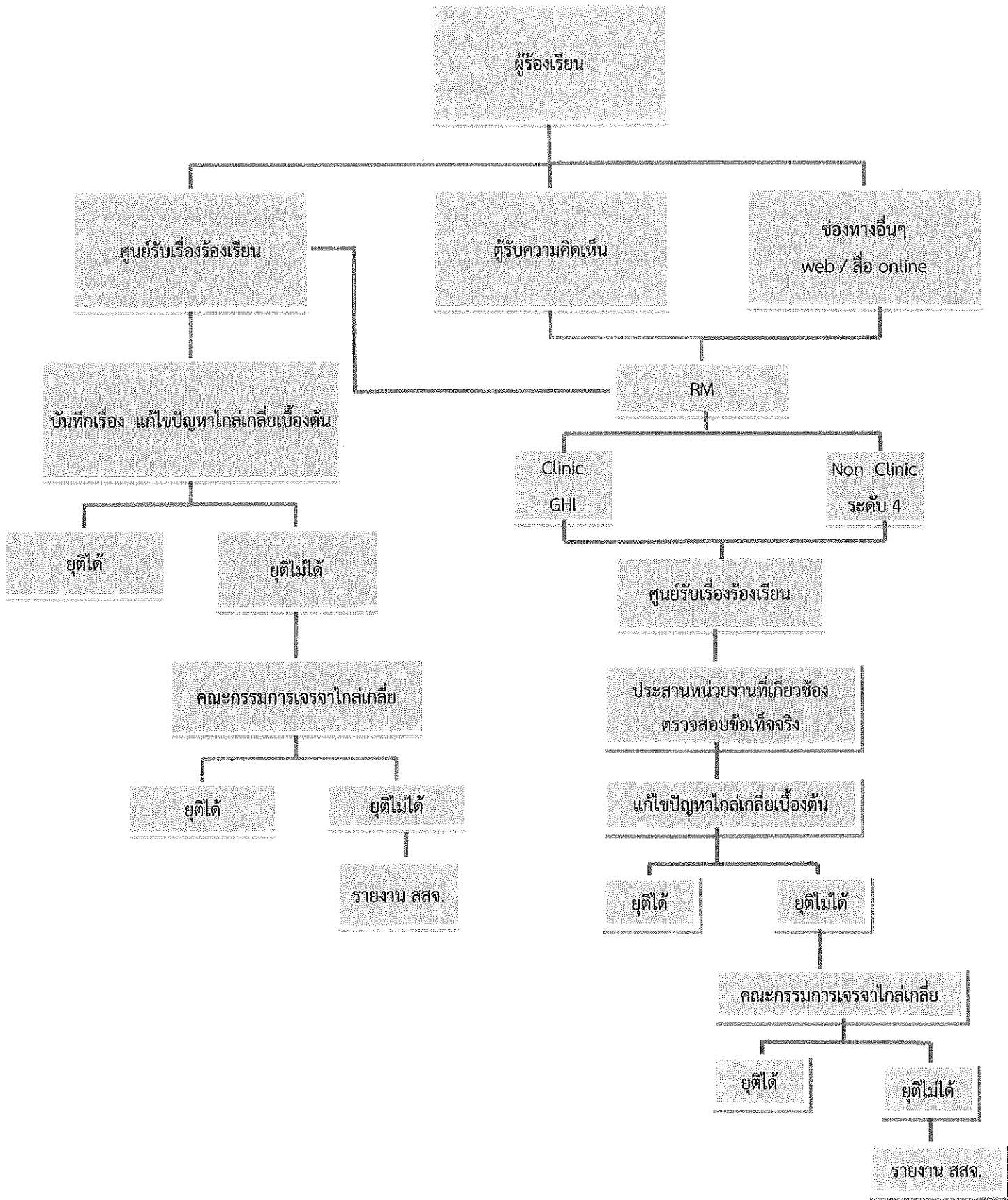
### ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนในฝัน

- เจ้าหน้าที่เข้าช่วยแก้ปัญหาก่อนคนใช้ร้องขอ
- การแก้ไขปัญหาเกิดที่จุดบริการและโดยทันที
- จัดการความเสี่ยงจนไม่เกิดเหตุการณ์ที่สามารถป้องกันได้หรือความผิดพลาดซ้ำ
- หน่วยบริการมีวัฒนธรรมเป็นสังคมเปิด ไม่กล่าวโทษ จ้องจับผิด ไม่ปกปิดซุกซ่อนปัญหา แต่นำปัญหาขึ้นมาช่วยกันแก้ไขและพัฒนาระบบงาน
- ระบบช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความผิดพลาด ตลอดถึงเจ้าหน้าที่
- ระบบที่มีส่วนร่วม ตรวจสอบได้ เพื่อสร้างสังคมแห่งความไว้วางใจและศรัทธา

### ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

- การรับเรื่องร้องเรียน (จุดรับเรื่อง, วิธีการรับเรื่อง)
- การรายงานสู่ผู้รับผิดชอบ (ความเร่งด่วน, ถึงใครบ้าง)
- ระบบทะเบียนบันทึกและติดตามความก้าวหน้า

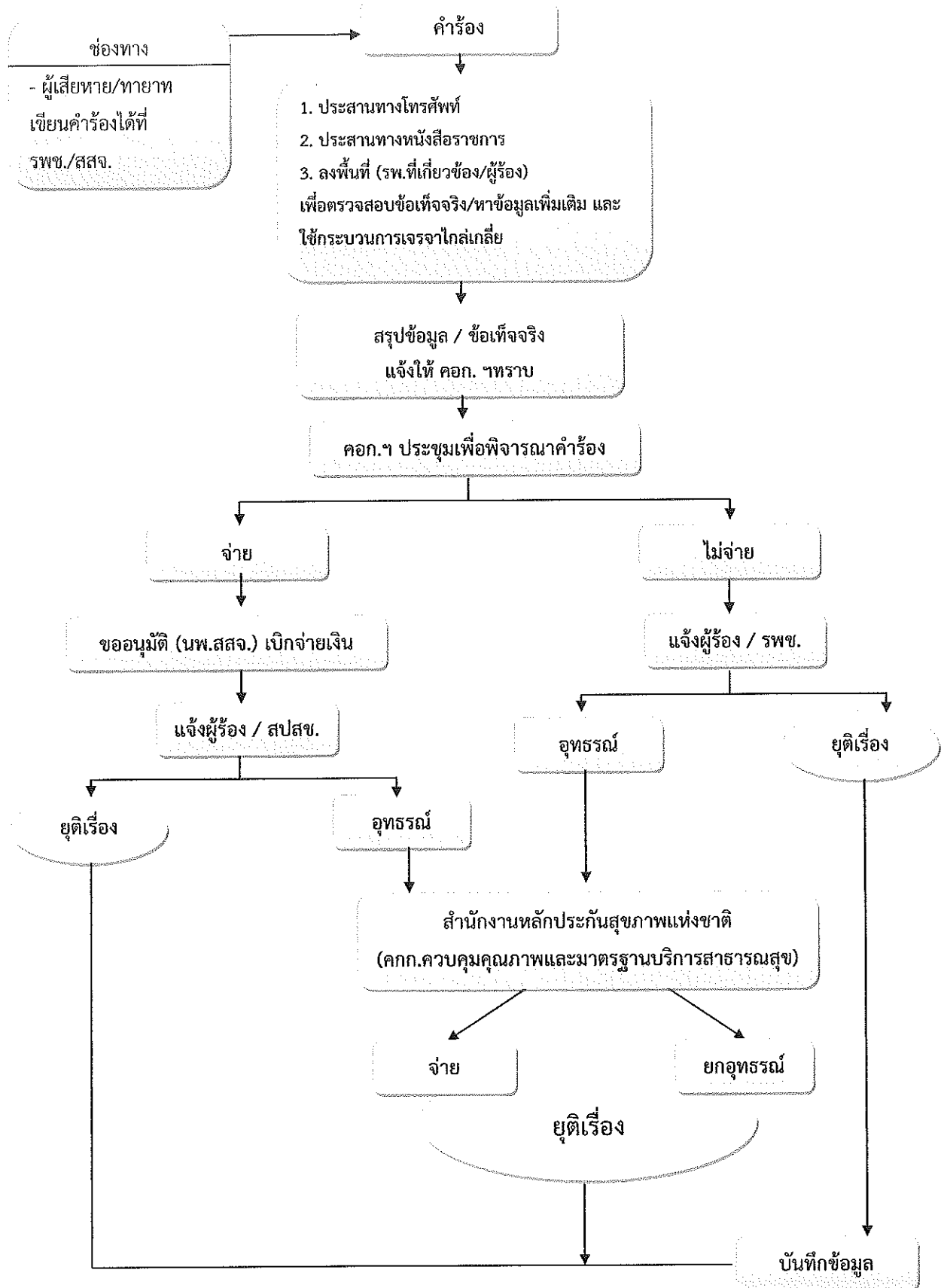
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



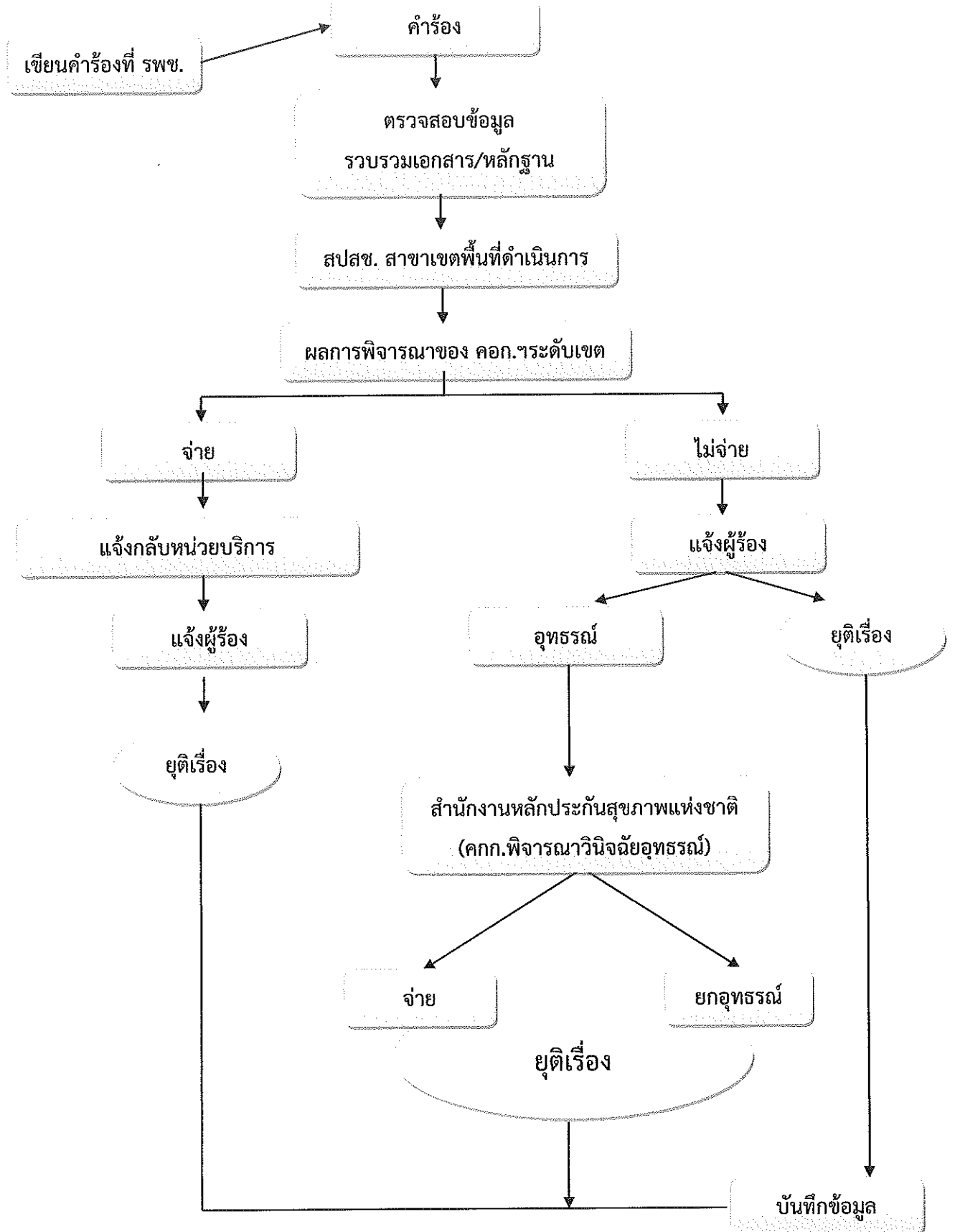
## แผนภูมิการรายงาน/จัดการความเสี่ยง

ระดับ	clinic	non-clinic	รายงาน	แนวทางการจัดการ				
สีเขียว	A มีประกาศผิดพลาด	1. เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบบริการ/ทรัพย์สิน	ภายใน 1 เดือน	จัดเก็บรวบรวมความเสียหายที่ระบุทุกเดือน หน่วยงานติดตามแจ้งรัฐชุกติการณ์				
	B เกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย							
สีเหลือง	C ถึงตัวผู้ป่วยแต่ไม่อันตราย	2. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานน้อย / เสียหายต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน 10,000 บาท	ภายใน 1 สัปดาห์	แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องทุกเดือน หากแนวทางปฏิบัติ พบทวนแก้ไข เพิ่มเติมแนวทางปฏิบัติเดิม				
	D ถึงผู้ป่วยและต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ							
สีส้ม	E ถึงผู้ป่วยและต้องเข้าบำบัดรักษา F ต้อง Admit/นอน รพ.นานขึ้น	3. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานที่งานไม่ได้ น้อยกว่า 5 วัน / เสียหายต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน 50,000 บาท	ภายใน 3 วัน	แจ้งหน่วยที่เกิดความเสี่ยง/ทีมนำระดับกลาง ทำ RCA ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน				
					สีแดง	4. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานที่งานไม่ได้ มากกว่า 5 วัน / เสียหายต่อทรัพย์สิน มากกว่า 50,000 บาท	ภายใน 24 ชม.	แจ้งทีมนำ ระดับกลางภายใน 24 ชม. ทำ RCA แจ้งที่หัวหน้าหน่วย/ทีมแจ้งรองใกล้ภก.เรียกคืนที่ ทีมนำระดับกลางทำ RCA ให้แล้วเสร็จใน 1 เดือน

ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล  
(มาตรา 41)



การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข  
(มาตรา 18(4))



## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

### ๑. เรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗,๕๘ หมายถึง เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ดังนี้

- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
- การเรียกเก็บเงิน

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น การลงทะเบียนออกบัตร สิทธิไม่ตรงตามจริง หาเตียง ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ เป็นต้น

๒. คำถามทั่วไป เป็นการสอบถามของประชาชนเพื่อขอทราบข้อมูล หรือขอคำปรึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ์
- เรื่องอื่นๆ

๓. การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา ๔๑)

- เป็นการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล โดยไม่มีการพิสูจน์ ถูกผิด โดยคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นผู้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่รับเรื่อง

๔. การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชยกรณีผู้ให้บริการ

- ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา ๑๘(๔))
- เริ่มมีการดำเนินงานเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ เป็นการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ให้บริการ

๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความผิดชอบของโรงพยาบาลหนองใหญ่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป



๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### การสื่อความเข้าใจระหว่างรพ.กับผู้ร้องเรียน

ต้องสื่อความเข้าใจกับผู้ร้องเป็นระยะๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๑. ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาพยาบาลด้วยมาตรฐานอันดี
๒. โรงพยาบาลจะไม่นิ่งนอนใจต่อเหตุการณ์ จะปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ
๓. แจ้งความคืบหน้าของผลการตรวจสอบ

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนที่ตรวจสอบแก้ไขปัญหาและชี้แจงจนผู้ร้องไม่พอใจเอาความต่อแล้ว ถือเป็น การปิดแฟ้มยุติ

#### การเรียนรู้ของหน่วยบริการจากเรื่องร้องเรียน

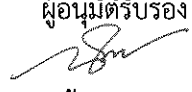
๑. จัดทำฐานข้อมูล (ทะเบียน)  
what, where, when, who, how
๒. การแบ่งระดับความรุนแรง (A-I)  
A,B, = near miss  
G,H,I = sentinel events
๓. การวิเคราะห์จัดการที่สาเหตุรากเหง้า RCA/ Fish bone diagramme
๔. การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ
๕. การเผยแพร่ ข้อผิดพลาดและวิธีการแก้ไขแก่คนในองค์กร


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
 โรงพยาบาลหนองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี  
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลหนองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี  
 วัน/เดือน/ปี : - 7 พ.ย. 2565  
 หัวข้อ: คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน  
 รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือไฟล์แนบ) : ๑. มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

Link ที่เกี่ยวข้อง : [www.nongyaihospital.go.th](http://www.nongyaihospital.go.th)  
 หมายเหตุ: คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางธนัชพร เทียนวรรณ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน วันที่.....เดือน 7 พ.ย. 2565 พ.ศ.....	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวน้ำเพชร เฉียบแหลม) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่ วันที่.....เดือน - 7 พ.ย. 2565 พ.ศ.....
--	--

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
  
 (นางสาวรัตติการ วิชาจารย์)  
 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน  
 วันที่.....เดือน - 7 พ.ย. 2565 พ.ศ.....