



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 ๒๐๑๙๐
- ได้รับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ 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

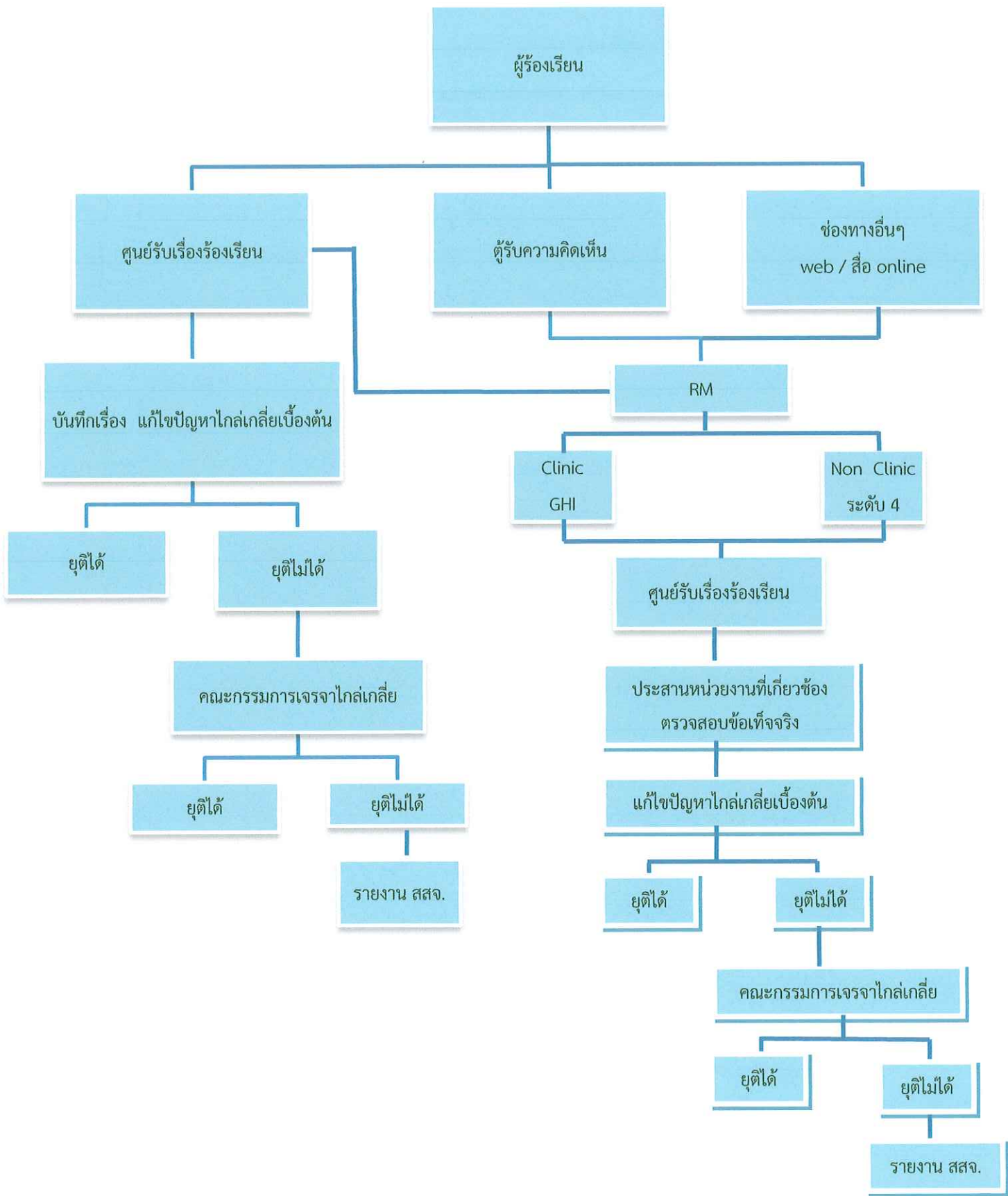
ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนในฝัน

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

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

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

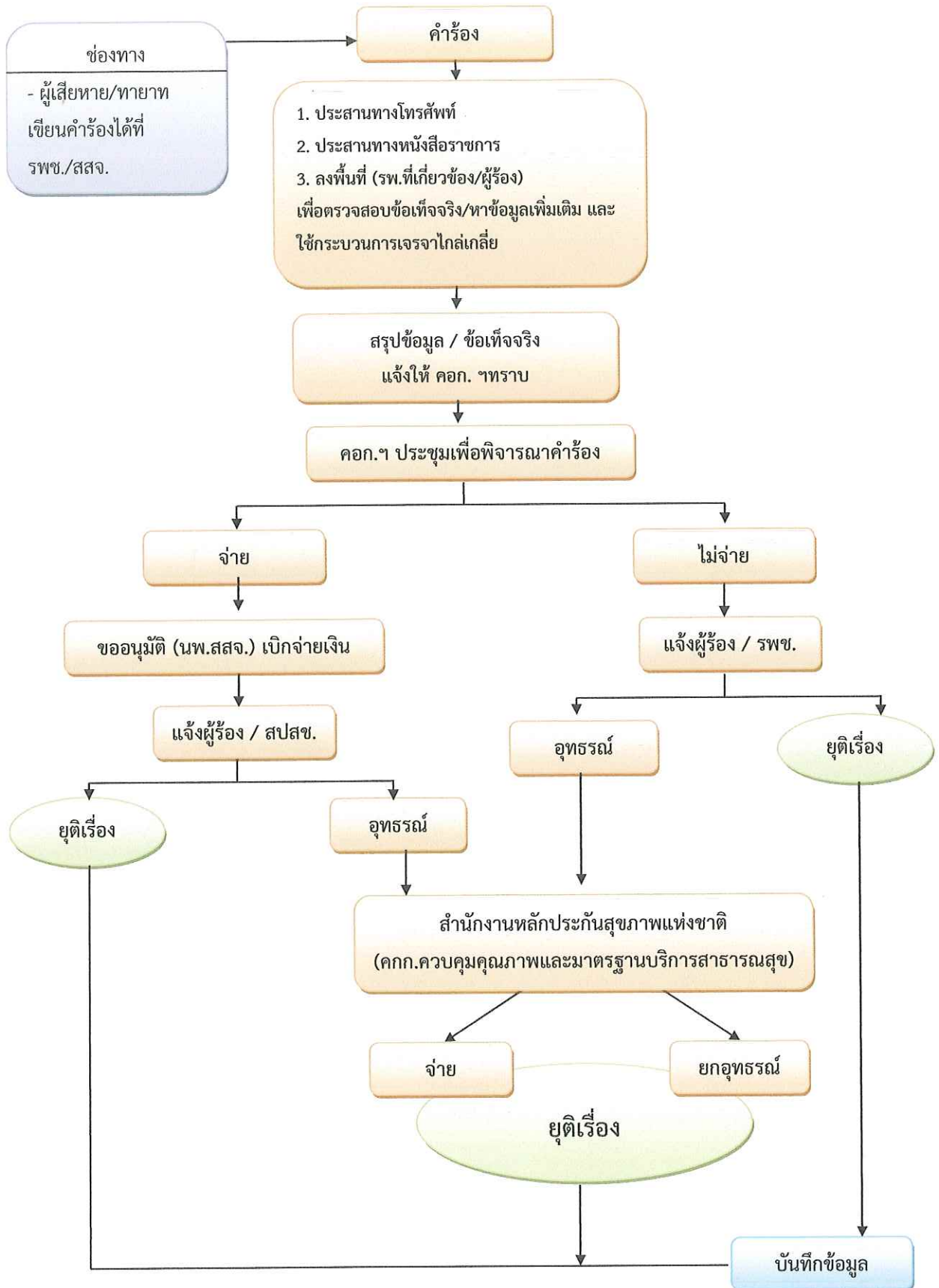
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



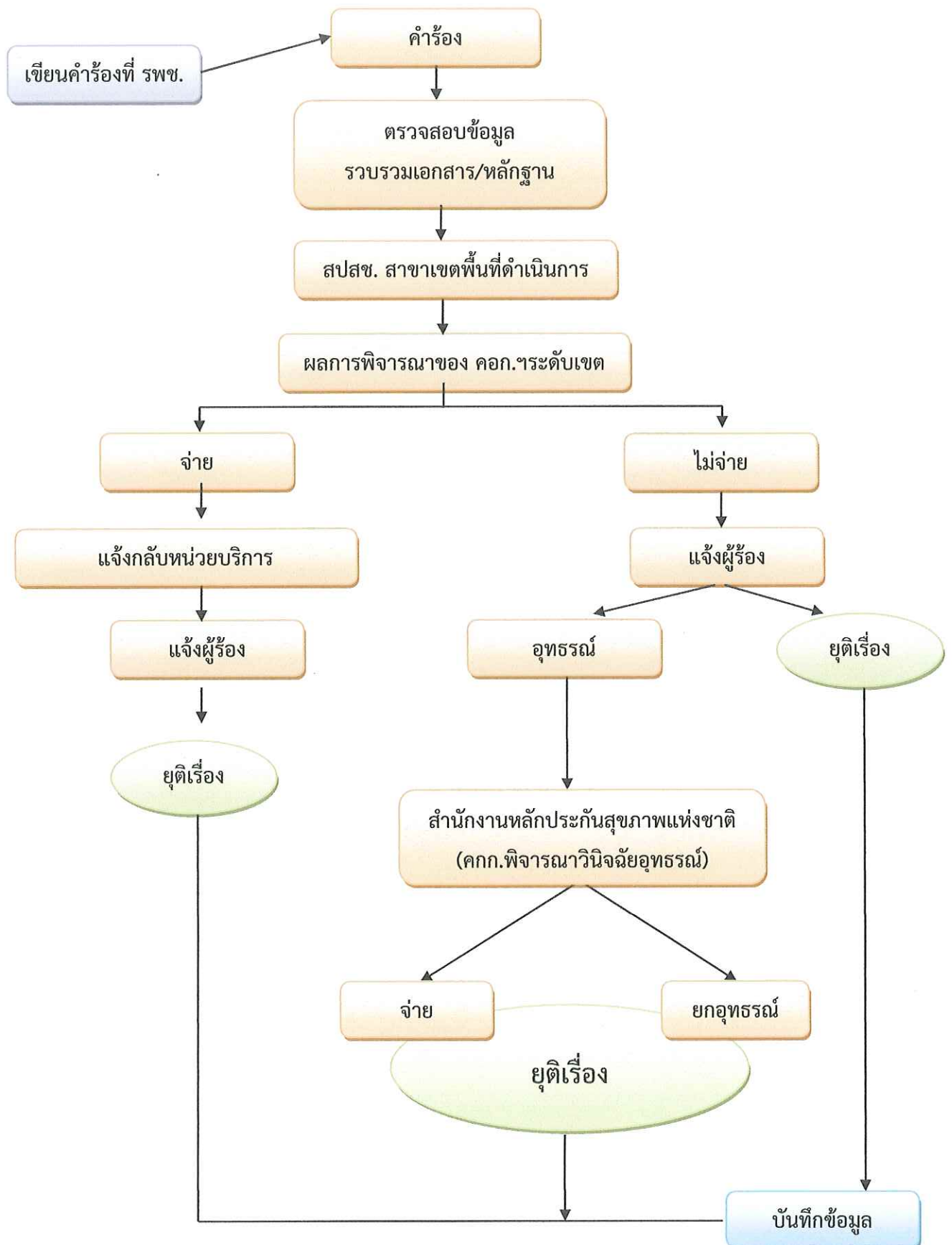
แผนภูมิการรายงาน/จัดการความเสียหาย

ระดับ	clinic	non- clinic	รายงาน	แนวทางการจัดการ
สีเขียว	A มีประกาศผิดพลาด	1. เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิด ผลเสียต่อระบบบริการ/ทรัพย์สิน	ภายใน 1 เดือน	จัดเก็บรวบรวมความถี่เข้าที่ประชุมทุก เดือน หน่วยงานติดตามผู้ร้ายง้อปฏิบัติการ
	B เกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย			
สีเหลือง	C ถึงตัวผู้ป่วยแต่ไม่มีอันตราย	2. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานน้อย / เสียหายต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน 10,000 บาท	ภายใน 1 สัปดาห์	แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องทุกเดือน ทาแนวทางปฏิบัติ ทบทวนแก้ไข เพิ่มเติมแนวทางปฏิบัติเดิม
	D ถึงผู้ป่วยและต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ			
สีส้ม	E ถึงผู้ป่วยและต้องบำบัดรักษา	3. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานทำงานไม่น้อยกว่า 5 วัน / เสียหายต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน 50,000 บาท	ภายใน 3 วัน	แจ้งหน่วยที่เกิดความเสียหาย/พินำระดับกลาง หา RCA ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน
	F ต้อง Admit/ นอน รพ.นานขึ้น			
สีแดง	G เกิดความพิการถาวร H ต้องช่วยชีวิต I เสียชีวิต Sentineal Event	4. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานทำงานไม่ได้ มากกว่า 5 วัน / เสียหายต่อทรัพย์สิน มากกว่า 50,000 บาท	ภายใน 24 ชม.	แจ้งพินำ ระดับกลางภายใน 24 ชม. ทำ RCA แจ้งหัวหน้าหน่วย/พินำแจ้งจากใกล้เกิดขึ้นที่ พินำระดับกลางทำ 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
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ
- 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. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลหนองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๔
หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือไฟล์แนบ): ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. บันทึกข้อความและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้
ผู้ร้องเรียน (รอบ ๖ เดือน และรอบ
๔. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ

Link ที่เกี่ยวข้อง : www.nongyaihospital.go.th
หมายเหตุ: EB. ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน


ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางนันทพร เทียนวรรณ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัสดุปฏิบัติงาน

วันที่.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ....๒๕๖๔...

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวสันต์ สายเสวีกุล)

ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

วันที่.....เดือน...มีนาคม.....พ.ศ....๒๕๖๔.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายนภา พรหมงาม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....เดือน...มีนาคม.....พ.ศ.. ๒๕๖๔.....

หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/Application หรือช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานกำหนด ตามความเหมาะสม

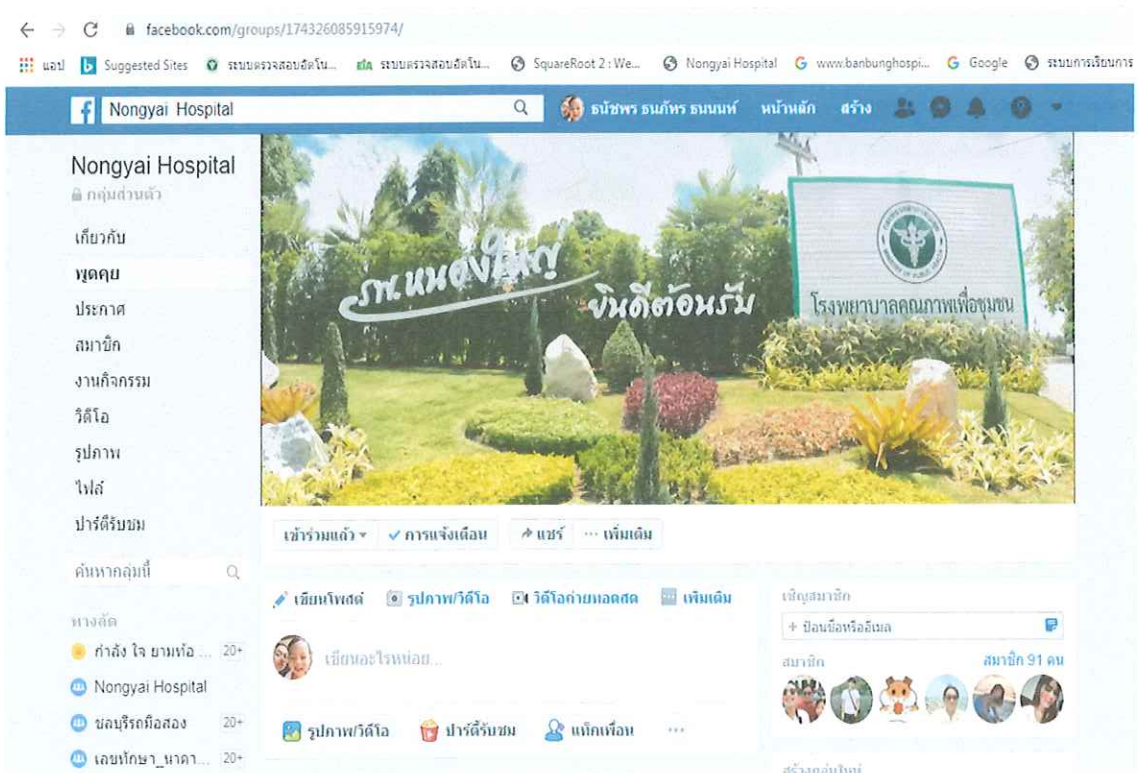


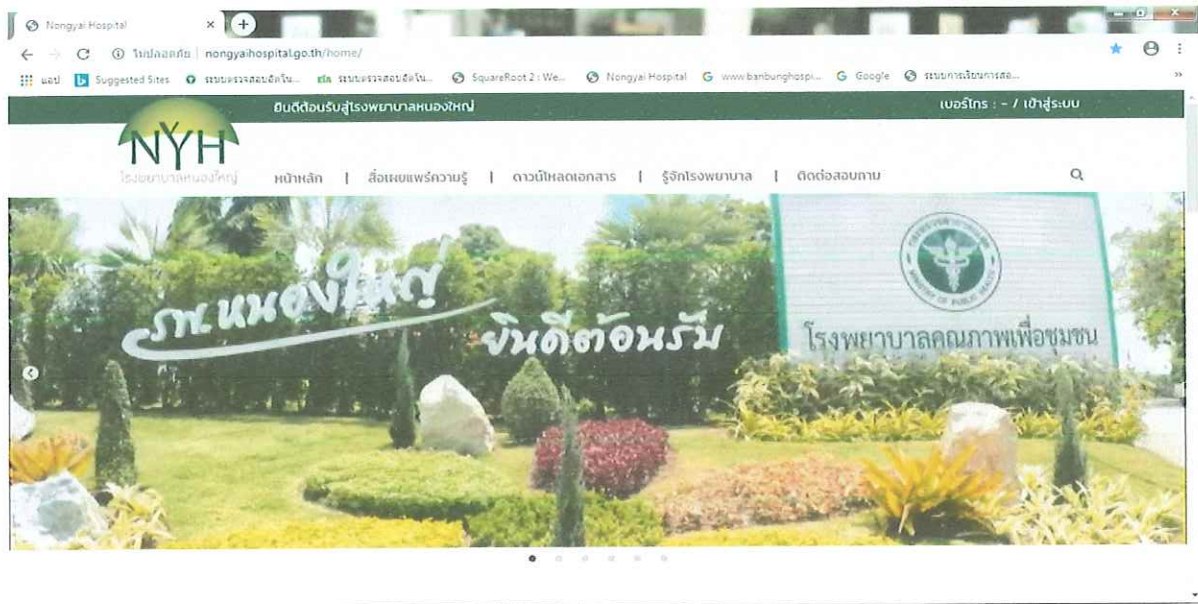
๑. มีตู้รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน





๒. ร้องเรียนโดยผ่านทาง Facebook รพ.หนองใหญ่ หรือเว็บไซต์ รพ.หนองใหญ่/ Application





๓. ร้อยเรียนโดยผ่านทางระบบหมายเลขโทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลหนองใหญ่

๐๓๓-๐๐๐-๔๖๓-๔

งานบริหาร			
101	บริหาร	102	ผอ.วสันต์ สายเสวีกุล
111	พัสดุ	103	LAB
122	การเงิน	ผู้ป่วยใน	
144	การเงิน (ห้องเก็บเงิน)	108	
145	หน.บริหาร(คุณนภา)	138	
187	พัสดุ	189	งานเจ้าหน้าที่
งานทันตกรรม		คลินิกพิเศษ	
106		112	โต๊ะคัดกรอง
126		149	ห้องตรวจ
งานประกันสุขภาพ			
104		109	ห้องบัตร
139		110	งานซ่อมบำรุง
งานเภสัชกรรม		113	X-ray
121	ห้องจ่ายยา	119	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิ
128	ห้องสำนักงาน(คุณกนกวรรณ)	127	ภาพถ่ายบำบัด
129	คลังยาใหญ่	140	แผนไทย
กลุ่มการพยาบาล		136	คลินิก ARV
105	ER	132	งานสุขศึกษา
141	ER	133	ยานพาหนะ
118	หัวหน้ากลุ่มการ(คุณรัชฎาพร)	147	ซักฟอก
OPD		151	โรงครัว
117	หน้าห้องตรวจ (คุณไตรนนท์)	125	IT
137	หน้าห้องตรวจ (คุณกัลยา)	123	บ้านพักหมอกฤษฎา
งานแพทย์		124	บ้านพักหมอสุชานาถ
114	ห้องตรวจ ๑ (หมอกฤษฎา)		งานแปล
115	ห้องตรวจ 2 (หมอสุชานาถ)	142	
116	ห้องตรวจ 3 (หมอน้ำเพชร)		
ห้องคลอด		สสอ.หนองใหญ่	
107		159	สสอ.หนองใหญ่
143			038-219232
151	โรงครัว		