



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการ ดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้ง ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น คู่มือ ปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่ สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการศูนย์รับร้องเรียน
โรงพยาบาลแม่ลาว

สารบัญ

ความเป็นมา.....	๕
วัตถุประสงค์.....	๕
ขอบเขต.....	๕
คำนิยาม.....	๕
ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๗
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๘
Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๙
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนศูนย์รับซื้อร้องเรียน	๑๐
แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราว แจ้งเหตุร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว	๑๑
รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๑๕

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลแม่ลาว เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอแม่ลาว โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลแม่ลาว ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลแม่ลาว จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ปี งบประมาณ ๒๕๕๔ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้ กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลแม่ลาว เป็นจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๓) เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาวจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลแม่ลาว (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เชียงราย ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ประเด็นที่สามารถร้องเรียนเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือ
- ข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำ เป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทบผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความต้องการ เจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่นๆ

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน

สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ประสานใจโรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ประสานใจโรงพยาบาลแม่ลาว ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ประสานใจโรงพยาบาลแม่ลาว สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้เมื่อประชาชนบอกล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความสะดวกช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลแม่ลาว

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลแม่ลาว ผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้เมื่อประชาชนบอกล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความสะดวกช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลแม่ลาว
- โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐ ต่อ ๑๖๓ หนังสือ/จดหมายส่งมาที่ โรงพยาบาลแม่ลาว ๓๐๙ หมู่ ๓ ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอมะลาว จังหวัด เชียงราย ๕๗๒๕๐ โทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๑๑
- ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลแม่ลาว จำนวน ๗ จุด
- ทาง Internet <http://www.maelaohospital.org/ITA/๒๕๖๔/ita๖๔.php> หัวข้อ ITA
- มาเยี่ยมด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัด เชียงราย
- Face Book โรงพยาบาลแม่ลาว จ. เชียงราย <https://www.facebook.com> / โรงพยาบาลแม่ลาว
- Email = maelaohp@gmail.com

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน	งานที่รับผิดชอบ
ติดต่อด้วยตนเอง/จากการสนทนา	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุก ครั้ง ที่มี หนังสือ หรือ โทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
ผู้รับความคิดเห็น/ประชาคม/แบบสอบถาม	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ใน วันราชการโดยเจ้าหน้าที่ กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งานปฐมนิเทศและเวชปฏิบัติ
Internet เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาว/สื่อสิ่งพิมพ์หรือเรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เชียงราย	ทุกวันทำการ ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	กรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันนับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งานสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่งานคุ้มครองสิทธิหรือจนท.ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการต่อทันที
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปรับทราบดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ
 - ๓.๑ ลงข้อร้องเรียนในระบบโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล
 - ๓.๒ ดำเนินการประชุมในคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปตาม Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล แม่ลาว ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง
- ๒) จัดทีมเยี่ยมบ้านเพื่อเยียวยาจิตใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยใช้แกนนำในชุมชนร่วมแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- ๓) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน ๒). แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้นำเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ นำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว

ผู้พบเรื่องที่มีโอกาสเกิดการฟ้องร้อง ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / คณะกรรมการศูนย์ฯ

(คุณสินีนานู ตามวงศ์, คุณมณฑนา บุศย์เมือง, คุณวาสนา ณัฐพงศกรรม, คุณเสกสรร คุณิษฐาเลิศ)

ตอบรับการ
รับเรื่องร้องเรียน

ประเมินความรุนแรงตามโปรแกรมความเสี่ยง

A, B, C, D, ทั่วไป 1,2,
: No Harm (Low Risk)

E, F, ทั่วไป 4
: Harm (Moderate Risk)

G, H, I, ทั่วไป 5 และการจัดซื้อจัด
จ้าง : Sentinel (High Risk)

ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/รอง ผอ.การฝ่ายการแพทย์

- คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจา
ใกล้เคียงและทีม RRT โรงพยาบาลแม่ลาว

ภายใน 1-3 วัน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

ไม่สำเร็จ รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด

- RRT ระดับจังหวัด
- คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัด
- นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) จังหวัด

ภายใน 3-7 วัน

- คณะกรรมการใกล้เคียงระดับเขต
- นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) เขต

ภายใน 7-14 วัน

- ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

ไม่สำเร็จ รายงานรองปลัดฯ/ปลัดกระทรวง

- คณะกรรมการใกล้เคียงระดับกระทรวง
- นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) กระทรวง
- ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขประสาน ADHOC

ภายใน 1 เดือน

กลุ่มกฎหมาย

ไม่สำเร็จ

ลงโปรแกรมความเสี่ยงโรงพยาบาล

(ตรวจสอบสิทธิ์ ได้รับเงินจาก ม 41/ปกส.)

คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาล

RCA

นำเสนอกรรมการบริหาร
โรงพยาบาล เพื่อแก้ไข
ปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้น

แจ้งผลการดำเนินงาน

หมายเหตุ : Time line

ระดับหน่วยบริการ : ภายในทันที - 1วัน

ระดับโรงพยาบาล : ภายใน 1 - 3 วัน

ระดับจังหวัด : ภายใน 3 - 7 วัน

ระดับเขต : ภายใน 7 - 14 วัน

ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน

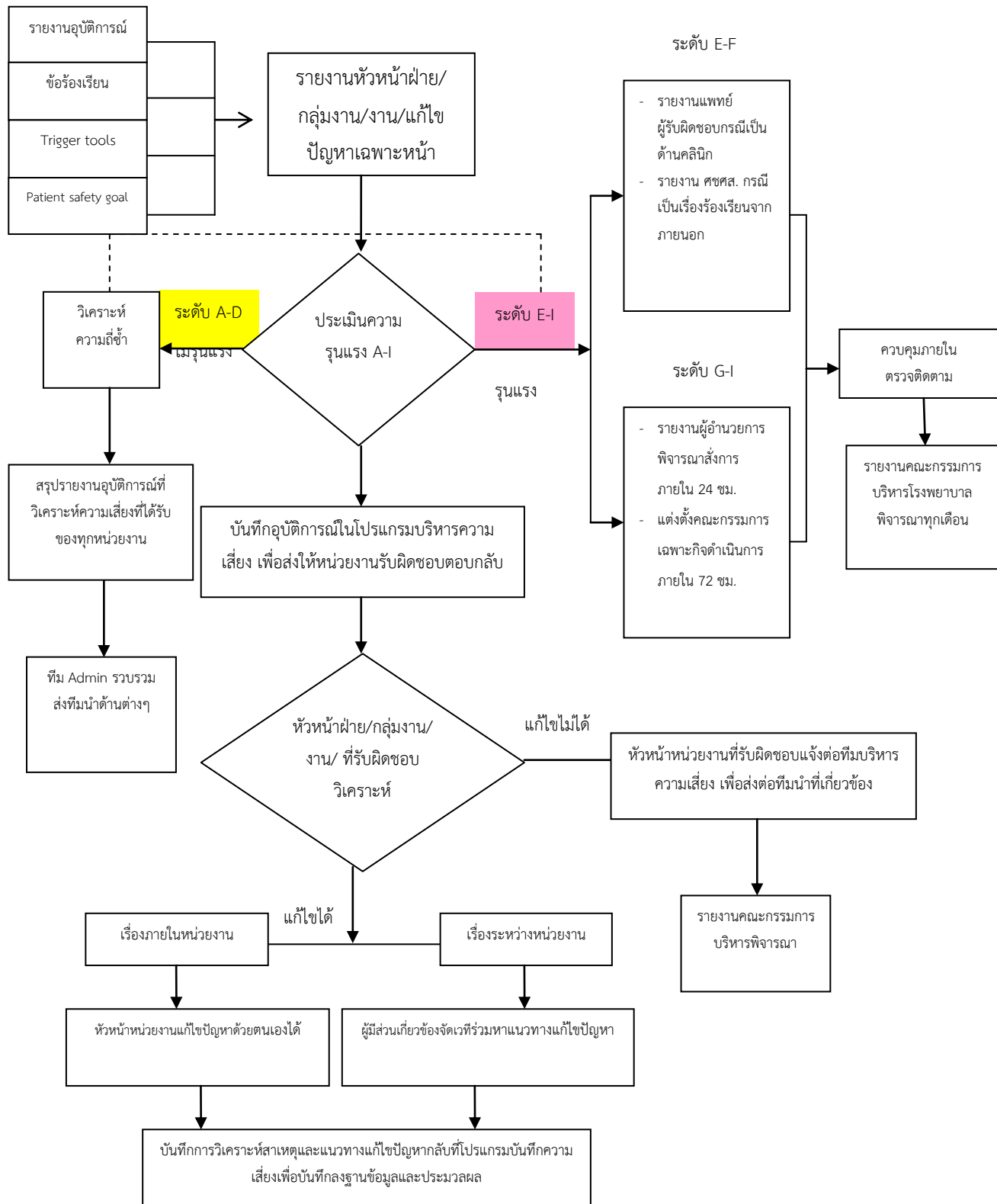
● ทั้งนี้ยึดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

และระดับความรุนแรง

RRT : Rapid Responses Team

**ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่พบเจอ ไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่โพสต์ หรือแชร์สาธารณะทั้งภายในภายนอกโรงพยาบาล

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว
แผนผังการจัดการอุบัติการณ์ความเสี่ยงในโรงพยาบาล



แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราว แจ้งเหตุร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตรประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้

โรงพยาบาลแม่ลาวพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.จำนวน.....ชุด
- ๒.จำนวน.....ชุด
- ๓.จำนวน.....ชุด
- ๔.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลแม่ลาวพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ชร.๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลแม่ลาว ตำบลจอมหมอกแก้ว
อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัด
เชียงราย โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

โรงพยาบาลแม่ลาวได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับ
ที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลแม่ลาวได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาวและได้มอบหมาย
ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาวและได้จัดส่งเรื่อง
ให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๒)

ที่ ชร.๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลแม่ลาว ตำบลจอมหมอกแก้ว
อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลแม่ลาว เลขที่ ชร.๐๐๓๒/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

.....

๒.

.....

๓.

ตามที่โรงพยาบาลแม่ลาว(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นโรงพยาบาลแม่ลาวได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วน ราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาดพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้าน พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน.....โรงพยาบาลแม่ลาว
ไตรมาสที่ ปี งบประมาณ พ.ศ.

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน พอสังเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณี มีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้องฯ
				ภายใน ๑๕	ภายใน ๑๕	ภายใน ๑๕	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

๑. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) จดหมายร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาวผ่านระบบไปรษณีย์
- ๒) ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐ ต่อ ๑๖๓
ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://www.maelaohospital.org/ITA/๒๕๖๔/ita๖๔.php>
- ๓) ระบบ email = maelaohp@gmail.com
- ๔) ระบบตู้แสดงความคิดเห็น
- ๕) ระบบยื่นด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖) ระบบสื่อออนไลน์ Facebook โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย <https://www.facebook.com/โรงพยาบาลแม่ลาว>

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้
ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

ภาคผนวก สำเนาฉบับ



คำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาว
ที่ ๒๕/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว

อนุสนธิคำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาวที่ ๗๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว นั้น

เนื่องจากมีการโยกย้ายการปฏิบัติราชการ คณะกรรมการตามคำสั่งดังกล่าว เพื่อดำเนินงานและการปฏิบัติมีความต่อเนื่อง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแนวทางการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดให้หน่วยงานต้องมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้ต้องมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และมีระบบตอบสนอง หรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ โรงพยาบาลแม่ลาว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว ดังนี้

๑. นายคงศักดิ์ ชัยชนะ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว	ประธานกรรมการ
๒. นายเสกสรร คูดิษฐาเลิศ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นางวาสนา ญัฐพงศกรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวมณฑนา บุศย์เมือง	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ/RRT/เลขานุการ
๕. นางสินีนามู ตามวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/RRT/ผู้ช่วยเลขานุการ
๖. นางสาวชัชวลีย์ ทองคำ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ/RRT/ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
 ๒. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 ๓. จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายคงศักดิ์ ชัยชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

สารานุกรม

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๔ ปรับปรุง มกราคม ๒๕๖๒

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๓), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงาน

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕, พศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บ็อกซ์ จำกัด.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑,

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๐), พระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. ๒๕๑๐, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๘๔

ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๑๐, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติ สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, ราชกิจจา

นุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติ อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา

เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๙ ฉบับพิเศษ, ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๘), พระราชบัญญัติ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ.๒๕๑๘

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๒ ตอนที่ ๕ ฉบับพิเศษ, ๙ มกราคม ๒๕๑๗, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจา

นุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), พระราชบัญญัติ ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจา

นุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจา

นุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติ เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจา

นุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ ก, ๕ มีนาคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕, ราชกิจจา

นุเบกษา เล่ม ๑๐๙ ตอนที่ ๕๒, ๘ เมษายน ๒๕๓๕, สำนักคณะกรรมการและ ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๑๑๖ ก, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจา

นุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖, สำนัก

คณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.