



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

โรงพยาบาลแม่ลาว
ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐
โทร ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๐๐

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ๓ ประโยชน์ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการศูนย์รับร้องเรียน
โรงพยาบาลแม่ลาว

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ	๗
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
ภาคผนวก	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการทุจริตและประพฤติมิชอบและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์รับข้อร้องเรียน/ทุจริต ของโรงพยาบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/การทุจริต ในโรงพยาบาลแม่ลาว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ลาว จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนขึ้น

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในโรงพยาบาลแม่ลาว โดย ผ่านทางช่องทาง ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐ ต่อ ๑๖๓ ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://maelaohospital.moph.go.th> ช่องทาง ITA ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระบบ email = maelaohp@gmail.com

สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๓๐๙ หมู่ ๓ ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐
โทร ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๐๐

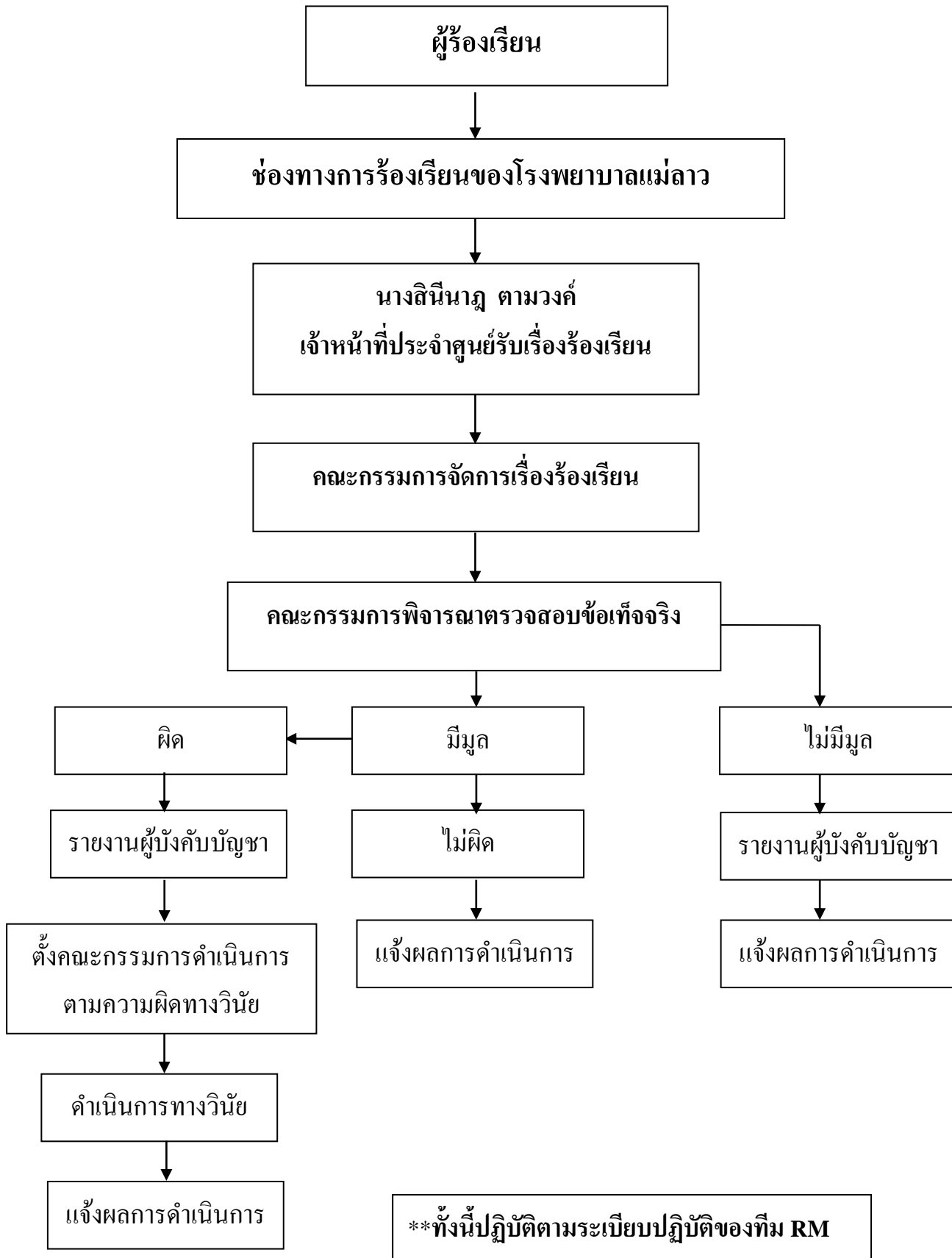
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙
- ๕) เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการจรรยาบรรณและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย



การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

นโยบายปฏิบัติ

- ๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- ๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง -ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล -ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
- ๔ ให้ทุกฝ่าย / งานมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ
 - ๒.๑.) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ๒.๒) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน
 - กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๓) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) โทรศัพท์ โทรสาร
- ๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓) หนังสือ/จดหมาย
- ๔) เว็บบอร์ด /E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form (แบบคำร้องเรียน๑/แบบคำร้องเรียน๒)
- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

- หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/ E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

- ภายในเวลา ๑๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้
- ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
- ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๑. จดหมายร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว ผ่านระบบไปรษณีย์
๒. ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๐๐ ต่อ ๑๖๓
๓. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://maelaohospital.moph.go.th>
๔. ระบบ E-mail = maelaohp@gmail.com
๕. ระบบตู้แสดงความคิดเห็นทุกอาคารที่ให้บริการในโรงพยาบาล
๖. ระบบยื่นด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗. ระบบสื่อออนไลน์ Facebook โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๗๘๘๙๐๑๘๘๐๐&ref=embed_page

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากรณีร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลแม่ลาวเพื่อเป็นข้อมูล

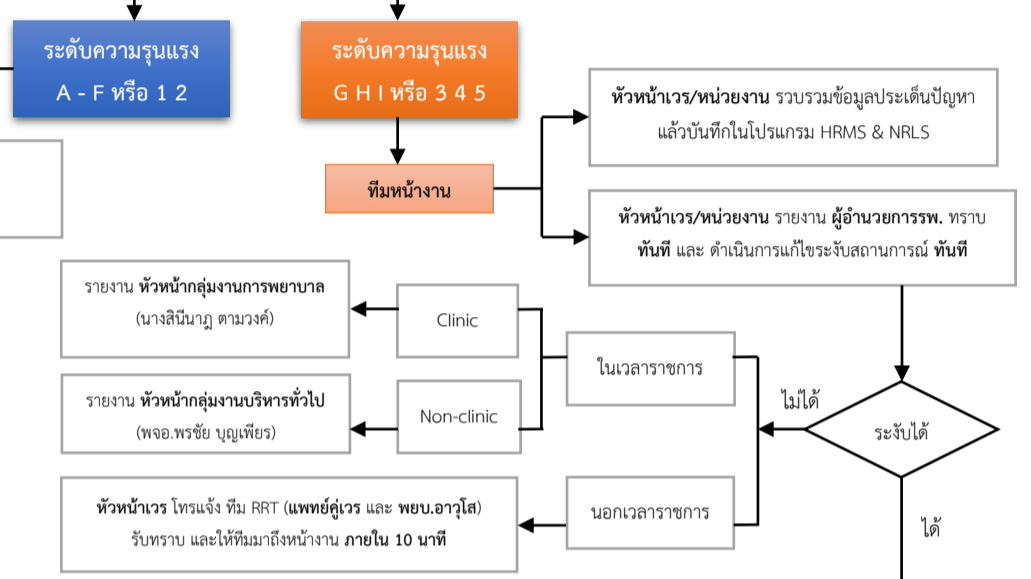
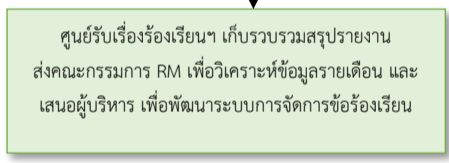
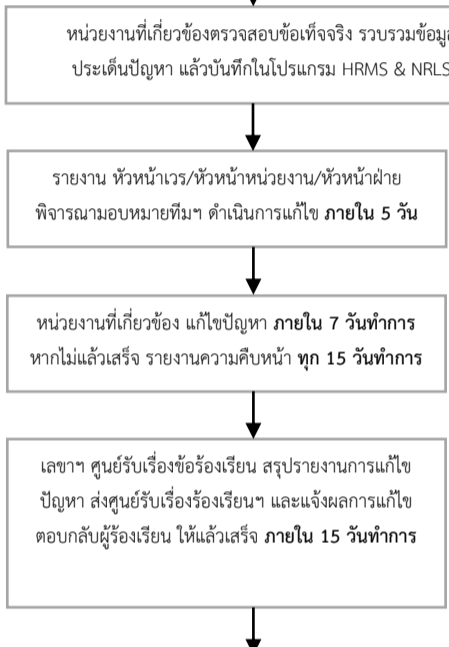
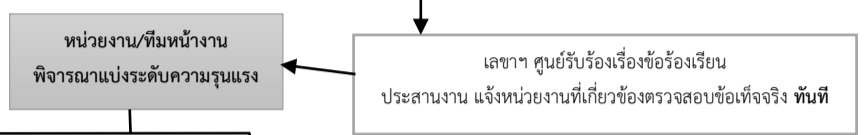
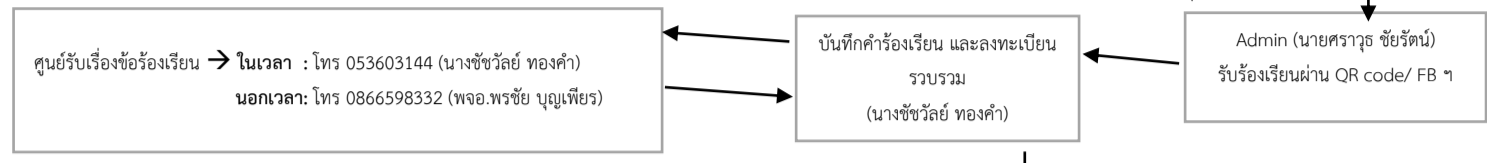
ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

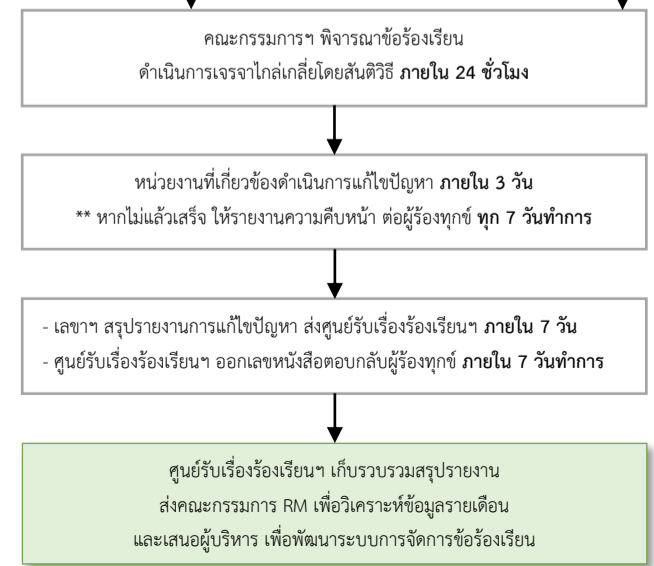
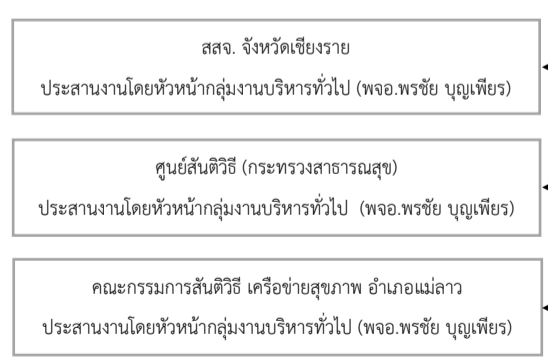
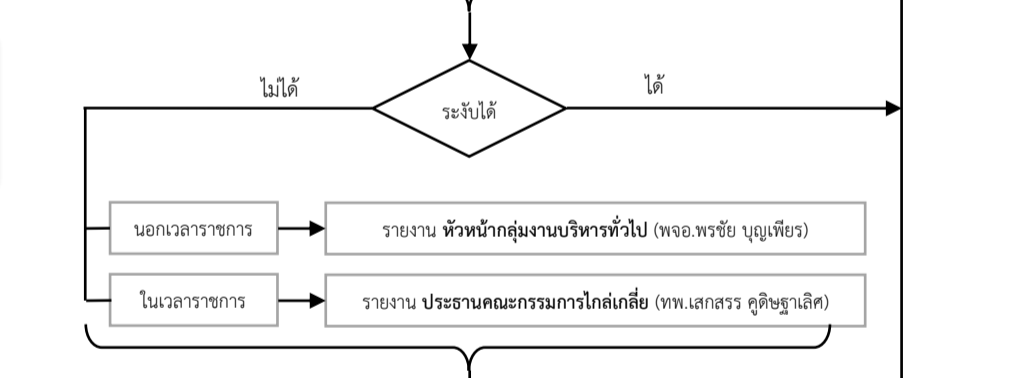
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน	งานที่รับผิดชอบ
ติดต่อด้วยตนเอง/จาก การสนทนา	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
ผู้รับความคิดเห็น/ประชาคม/แบบสอบถาม	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสารใน วัน ร า ช ก า ร โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งาน ปฐมภูมิและเวชปฏิบัติ
Internet เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาว/สื่อสิ่งพิมพ์หรือเรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	ทุกวันทำการ ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	กรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันนับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งานสารสนเทศ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โรงพยาบาลแม่ลาว

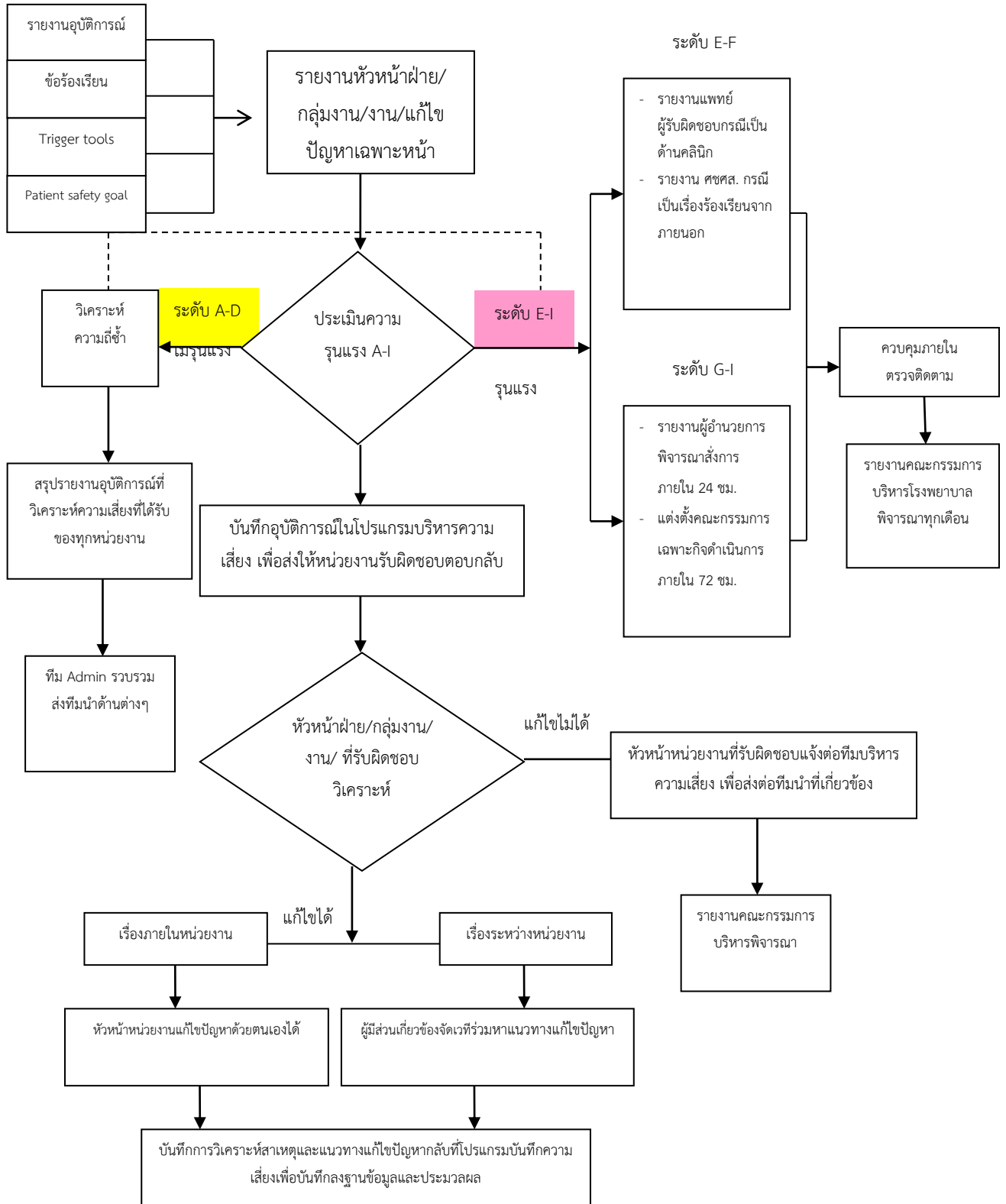
ช่องทางร้องเรียน



**** กรณีเกิดเหตุการณ์ร้องเรียนที่มีการเผชิญหน้ากันกับผู้ร้องเรียน ให้ทีมหน้างาน เชิญผู้ร้องเรียนเข้าพูดคุยในห้องรับรอง ****
ในเวลา : ห้องกลุ่มงานยุทธศาสตร์และงานประกัน
นอกเวลา: ห้องงานเวชระเบียน



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว แผนผังการจัดการอุบัติการณ์ความเสี่ยงในโรงพยาบาล



ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

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

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว รับข้อร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล 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 ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ ๕ : การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

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

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาว

ที่ ๑๖๓ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และเจรจาใกล้เตียง

ตามนโยบายยุทธศาสตร์แห่งชาติ และมาตรฐานโรงพยาบาลด้านการบริหารความเสี่ยง ๓P safety ได้มีนโยบาย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) เจ้าหน้าที่ (Personal safety) และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนจากประชาชน

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ข้อ ๑.๒ (๕) จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และเจรจาใกล้เตียง โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. นายคงศักดิ์ ชัยชนะ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว	ที่ปรึกษา
๒. นายเสกสรร คูศิษฐาเลิศ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๓. นางสินีนากู ตามวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางกฤษณา พุทธิวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวศิริดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา	นายแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. นางบุศรินทร์ ตันภิบาล	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. พันจ่าเอกพรชัย บุญเพียร	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายศราวุธ ชัยรัตน์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๙. นางวรลักษณ์ รัตนธรรม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ ๑
๑๐. นางสาวมันทนา บุศย์เมือง	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ ๒
๑๑. นางชัชวาลย์ ทองคำ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

- กำหนดนโยบายและมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน พ้องร้องคดีทางการแพทย์ ภายในโรงพยาบาล
- ดำเนินการด้านการป้องกันและการตรวจจับความรุนแรงตามขั้นตอนการจัดระบบของ กระทรวงสาธารณสุข
- ดำเนินงานเรื่องการเจรจาใกล้เตียงทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อป้องกันและลด จำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการศาล
- ดำเนินการจัดระบบโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็วระบบ RRT (Rapid Response Team) พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน

๕. Set ระบบ RRT...

- ๒ -

๕. Set ระบบ RRT ถ้าเป็นสถานการณ์สีเหลืองและสีแดงรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวก และ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงรายจะต้องรับรู้และตอบสนองโดยเร็วที่สุด


๖. ใช้โปรแกรมบันทึกข้อมูลศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ โดยปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ป่วยเป็นความลับ

๗. ประสานงาน ติดตาม ชี้แจง สรุปละประเมินผลการดำเนินงาน

๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖


(นายคงศักดิ์ ชัยชนะ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน โรงพยาบาลแม่ลาว

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

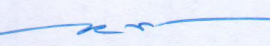
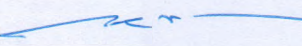
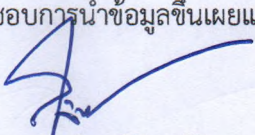
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</p>	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่ลาว วัน/เดือน/ปี: วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ หัวข้อ: MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก: https://maelachospital.moph.go.th/ หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>พันจ่าเอก  (พรชัย บุญเพียร) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>พันจ่าเอก  (พรชัย บุญเพียร) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นายสมจิตร ศรีจันทร์ดี) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖</p>	