



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลองค์กรักษ์
อำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลองค์กรักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลองค์กรักษ์ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาส ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นในทิศทางเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

1. หลักการและเหตุผล

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติในการภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์กร จึงได้จัดทำแนวทางในการจัดการในการรับและการให้บริการขององค์กร

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงาน เป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59

2.5 เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ให้บริการ และองค์กร

3. บทบาทหน้าที่

- 3.1 เจรจาไกล่เกลี่ย กรณีมีการร้องเรียน ฟ้องร้อง
- 3.2 จัดทำแนวทางปฏิบัติกรณีเกิดการฟ้องร้องทางการแพทย์
- 3.3 ประสาน และ อำนวยความสะดวกกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการฟ้องร้องในลำดับที่รุนแรงขึ้น
- 3.4 ผู้ประสานและบันทึกสรุปรายงาน เมื่อเกิดกรณี

4. คำจำกัดความ

- 4.1 ผู้รับบริการ คือ คนไข้ และญาติที่มาใช้บริการ
- 4.2 ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ทุกแผนกของโรงพยาบาลองค์กรฯ
- 4.3 องค์กรคือ ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลองค์กรฯ
- 4.4 คณะกรรมการไกล่ คือ บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้จัดการเมื่อมีการร้องเรียนในองค์กร

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผลกระทบจากสื่อสังคมออนไลน์

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ	8ช่องทางของโรงพยาบาล (ภาคผนวก2)	1. คีย์ risk 2. ตามFlow(ภาคผนวก1)	1. งานประกันสุขภาพ 2. ทีมไกล่เกลี่ย/ผู้ ได้รับมอบหมาย
ผู้ให้บริการ -ผู้ให้บริการถูกกระทำ	8ช่องทางของโรงพยาบาล (ภาคผนวก2)	1. ผู้ได้รับผลกระทบแจ้ง ความ 2. ดำเนินการตามกฎหมาย	1. ผู้ถูกกระทำ โดยมี หัวหน้างานเป็นที่ เล็ง และมีที่ปรึกษา ตามลำดับดังนี้1. ผู้อำนวยการรพ. องค์กรฯ2. นิติกร จังหวัด3. สภาวิชาชีพ
-ผู้ให้บริการเป็น ผู้กระทำเอง(เฉพาะ เรื่องงาน)	8ช่องทางของโรงพยาบาล (ภาคผนวก2)	1. ทบทวนเหตุการณ์โดย หัวหน้างาน 2. ส่งผู้บริหารตามลำดับชั้น (กรณียุติไม่ได้)	1. หัวหน้างานแต่ละ ระดับ
องค์กร	8ช่องทางของโรงพยาบาล (ภาคผนวก2)	1. คีย์Risk ในระบบHRMS 2. รวบรวมข้อมูล 3. สืบสวน 4. แจ้งความดำเนินคดี	1. งานประกันสุขภาพ 2. ทีมไกล่เกลี่ย 3. คณะกรรมการที่ ได้รับมอบหมาย 4. ผู้อำนวยการรพ.

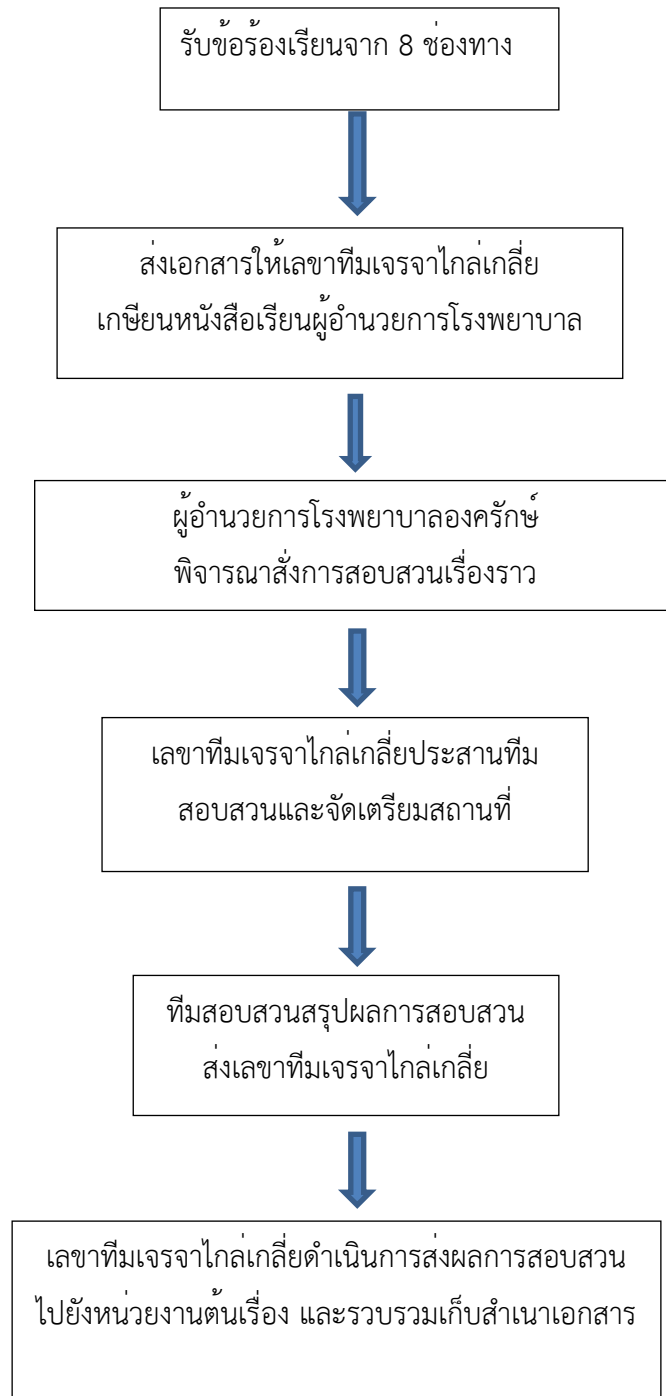
แนวทางปฏิบัติในเรื่องร้องเรียนที่เป็นนโยบายของโรงพยาบาลองค์กรักษ์

- 1.งดการตอบโต้ระดับบุคคล
- 2.ส่งเรื่องให้องค์กรทราบ โดยให้ทีมไกล่เกลี่ยหาข้อมูลเบื้องต้น ส่งให้ผอ. ทราบ
- 3.การตอบกลับข้อมูล จะตอบกลับเฉพาะการร้องเรียนที่ผ่านระบบราชการ และการร้องเรียนที่ลงชื่อผู้ร้องเรียน

การถ่ายภาพในสถานพยาบาล

- 1.ห้ามถ่ายภาพขณะให้การรักษายาบาล ทั้ง VDO กล้องถ่ายรูป
- 2.หากพบเห็นมีการถ่ายภาพเจ้าหน้าที่เข้าไปตักเตือน (ผนวก 3)
- 3.หากมีการลงSocial ใช้วิธีเชิญเพื่อหารือ ตามระดับชั้นของงาน

ขั้นตอนการดำเนินการกรณีร้องเรียนที่ต้องตอบกลับ



8 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ 037-391510 ต่อ 101
2. ผู้รับฟังความคิดเห็น
3. จดหมายหรือหนังสือ
4. หน่วยแพทย์เคลื่อนที่
5. จิตอาสา
6. www.ongkharakhospital.go.th
7. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆที่เป็นอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียน 081- 8645052 (คุณบุญยัง)
8. Social network service



**การถ่ายภาพ
บันทึกเสียง หรือบันทึกวิดีโอ**

ในขณะที่แพทย์ พยาบาล ทำการรักษาพยาบาล
ถือเป็นการละเมิดสิทธิในการทำการรักษาผู้ป่วย
ของแพทย์ และพยาบาล และเป็นการขัดขวาง
หรือ ทำการตรวจรักษาไม่สะดวก ซึ่งอาจเกิด
ผลร้ายต่อผู้ป่วย หากนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
และเกิดความเสียหายขึ้นจะต้อง
ถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยมีโทษทั้งจำทั้งปรับ

อ้างอิงตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพ พ.ศ. 2550