



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

คู่มือการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป
และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

คำนำ

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านการแพทย์ทั้งในสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลและในชุมชน โดยมีหน้าที่ทั่วไปในการรักษาพยาบาล การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาบุคลากรและการวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุข และมีค่านิยมทั่วไปที่เน้นการให้บริการที่มีคุณธรรม มีคุณภาพ และให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยงานของโรงพยาบาลจำแนกเป็นงานบริการ งานสนับสนุนงานบริการ งานพัฒนา และงานบริหารโรงพยาบาลงานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาลที่ให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประทับใจ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย งานบริการส่งต่อผู้ป่วย งานบริการญาติและครอบครัวของผู้ป่วย งานบริการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค งานบริการดูแลสุขภาพจิตและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานบริการตรวจวินิจฉัยโรค งานบริการด้านเภสัชกรรม งานบริการด้านโภชนาการ งานบริการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย งานบริการทันตกรรม งานบริการด้านการวิจัย งานบริการให้การศึกษาและฝึกอบรม และงานบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลงานสนับสนุนงานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการของโรงพยาบาลทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งประกอบด้วยงานสนับสนุนงานบริการด้านคน ด้านสิ่งของ ด้านเงิน ด้านวิชาการและเทคโนโลยี และงานสนับสนุนงานบริการโดยรวมงานพัฒนาโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วยให้งานของโรงพยาบาลเจริญก้าวหน้า ได้รับการยอมรับ และมีชื่อเสียง ซึ่งประกอบด้วยงานวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของงานบริการ/โรงพยาบาล งานวางแผนพัฒนางานบริการ/โรงพยาบาล งานนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ งานประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา งานนำผลที่ได้จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาไปใช้ประโยชน์ งานพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของงานโรงพยาบาล งานบริหารโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วยให้งานของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างราบรื่นและสอดคล้องกัน ซึ่งประกอบด้วยงานบริหารระบบงานของโรงพยาบาล งานวางแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาล งานจัดองค์การของโรงพยาบาล งานจัดบุคคลในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล งานอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาล งานประสานงานของโรงพยาบาล งานรายงานของโรงพยาบาล และ งานงบประมาณของโรงพยาบาล

ดังนั้นเพื่อพัฒนาระบบการทำงานของโรงพยาบาลให้ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการทำงานของโรงพยาบาลให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ทางโรงพยาบาลระนอง โดยกลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และแผนปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาระบบการทำงาน และลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างความมั่นใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลระนองต่อไป

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ

- | | |
|----------------------|---|
| ๑.๑ หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๑.๓ คำจำกัดความ | ๒ |

๒. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- | | |
|---------------------------------|---|
| ๒.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๓ |
| ๒.๒ บทบาทหน้าที่ | ๔ |
| ๒.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป | ๕ |

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|---|---|
| ๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | |
| ๓.๑ ผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติการ | ๘ |
| ๓.๒ กระบวนการจัดการการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๙ |

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
- บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
- รายชื่อคณะทำงานจัดทำคู่มือ
- คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ที่ ๕๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์ จากสถานบริการของโรงพยาบาลของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบการควบคุมการดำเนินการการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ฯ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินกิจการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้อง จัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงสถานการณ์เหล่านั้น และเพื่อแก้ไข ปรับปรุง วางแผน เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ จึงได้จัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลระนอง

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจ และทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๑.๓ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ ของผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ให้บริการ เป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาล จึงได้นำเหตุอันมาแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข/เปลี่ยนแปลง/ปรับปรุง การดำเนินการดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการจากโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง Web site และช่องทางอื่นๆ ที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ของผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกและภายใน

หน่วยงาน หมายถึง โรงพยาบาลระนอง

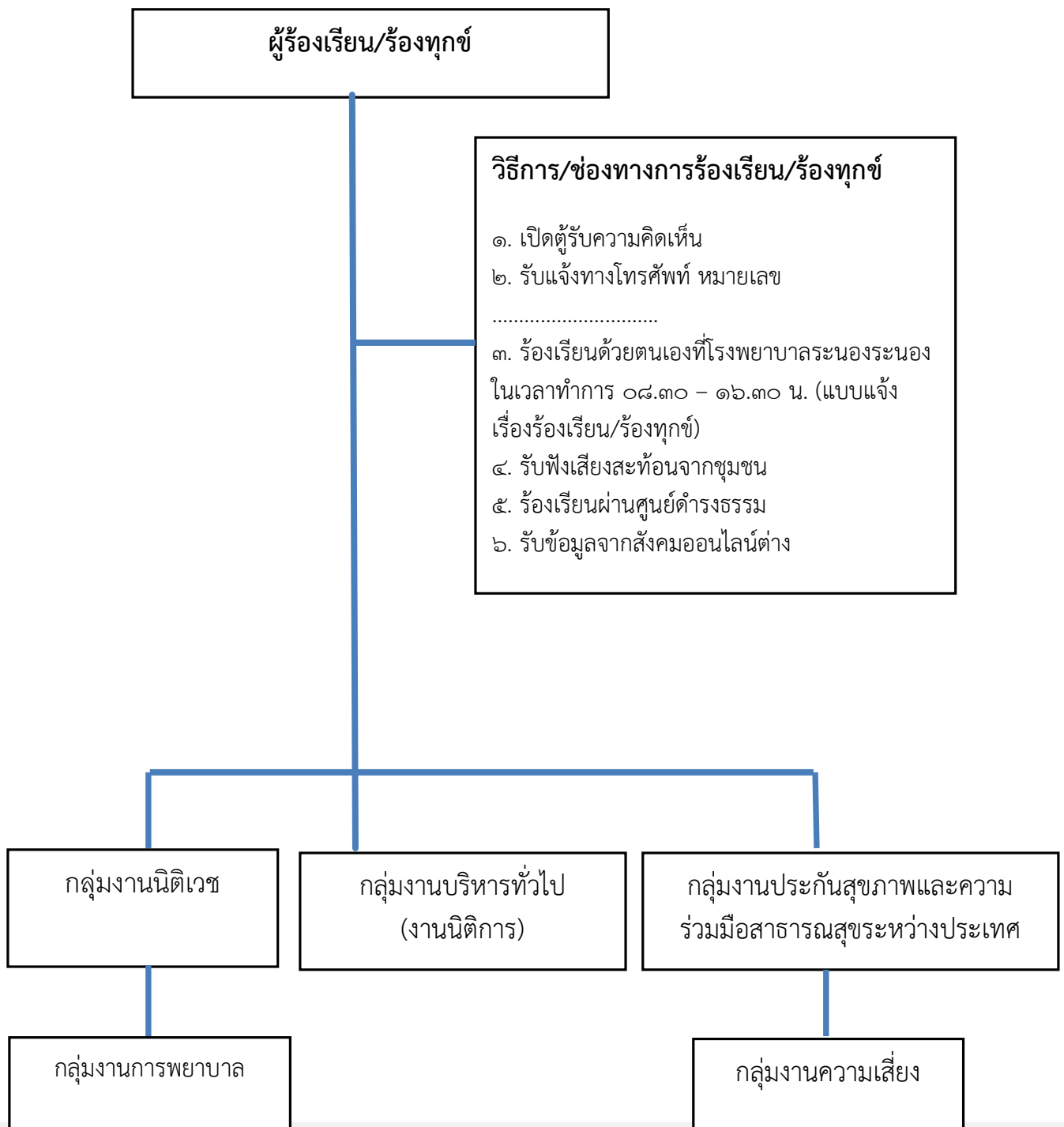
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่อง คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ ของผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความ คาดหวังของผู้ให้บริการ ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการเยียวยาแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

การใกล้เคียงเจรจาต่อรองเบื้องต้น หมายถึง การที่ทีมผู้รับผิดชอบเข้าดำเนินการรับฟังข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ ของผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกและภายใน ที่ไม่ได้รับการ ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการเจรจาตกลงเบื้องต้นก่อนนำเข้าสู่ กระบวนการใกล้เคียง

บทที่ ๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. งานนิติการ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริตประพฤติกมิชอบ และทั่วไป

๒. กลุ่มงานนิติเวช การปฏิบัติเกี่ยวกับการชันสูตรพลิกศพ รวบรวมพยานหลักฐาน และสาเหตุของการเสียชีวิต รวมทั้งงานเวชระเบียนทางการแพทย์ในโรงพยาบาล

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพและความร่วมมือสาธารณสุขระหว่างประเทศผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

๔. กลุ่มงานงานการพยาบาล การปฏิบัติเกี่ยวกับดูแลรักษาผู้ป่วย รวมถึงการบริการให้ความช่วยเหลือและความสะดวกแก่ผู้ป่วย

๕. กลุ่มงานความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น รวมทั้งการตั้งหน่วยงานทีมเคลื่อนที่เร็ว เพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายเบื้องต้น

โรงพยาบาลระนองได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลเรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียนทั่วไป) โดยมีผู้รับผิดชอบดังนี้

๒.๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับให้บริการทางการแพทย์ (ด้านคลินิก)

| | |
|---|------------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓. ประธานองค์กรแพทย์ | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานและแพทย์แต่ละสาขาที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย | คณะกรรมการ |
| ๖. พยาบาลสายนิเทศแต่ละสาขาที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย | คณะกรรมการ |
| ๗. นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) ได้แก่ | |
| (๑) น.ส. ปิยวรรณ กมลวิทย์ | คณะกรรมการ |
| นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ | |
| (๒) น.ส. สิริรัตน์ ศรีสมวงษ์ | คณะกรรมการ |
| นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ | |
| ๘. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉิน | คณะกรรมการ |
| ๙. นิติกร | คณะกรรมการและเลขานุการ |

๒.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่ใช่ทางคลินิก)

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือ ต้องไกล่เกลี่ย | คณะกรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานทรัพยากรบุคคล | คณะกรรมการ |
| ๔. นิติกร | คณะกรรมการ และเลขานุการ |
| ๕. น.ส. อุษณา จันทร์ดี นิติกร | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย รวมถึงมีอำนาจในการเรียกบุคคลผู้เกี่ยวข้องและขอเอกสารทั้งปวง ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการและแก้ไขข้อเรียน
๒. พิจารณาป้องกันและแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ข้อร้องเรียนและข้อฟ้องร้องให้เป็นไปอย่างเป็นธรรมและถูกต้องทั้งเชิงรุกและเชิงรับ
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ำนวยการทราบ

๒.๓ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง |
|---|---|---|
| ๑. การบริหารจัดการด้านการพยาบาลและการรักษา | การรักษาของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นด้าน การบริการ การพยาบาล และบริการหลัง การรักษา และอื่นๆซึ่งเกี่ยวกับการเข้ารับ บริการการรักษาของโรงพยาบาล | ๑. ได้รับการบริการที่ไม่สุภาพ ๒. ไม่มีการอธิบายเกี่ยวกับการรักษา ของแพทย์ผู้รักษา ๓. ได้รับการรักษาล่าช้าหรือนานเกิน เวลาตามสมควร |
| ๒. วินัย | กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการพนักงาน ราชการ พนักงานกระทรวง และลูกจ้าง ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดยกำหนดให้วางตัวให้ เหมาะสม | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ |
| ๓. ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต | ๑) การเบิกจ่ายเงิน ผตส. ๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔) ค่าตอบแทนในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ ฯลฯ |
| ๔. ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความ เสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข | มีการร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม พุดจาไม่ไพเราะ ฯลฯ |
| ๕. การบริหารจัดการของโรงพยาบาล | การดูแลจัดการเกี่ยวกับบริการของ โรงพยาบาล ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม การ บริการ และการบริหารจัดการในหน่วยงาน ของโรงพยาบาล | การร้องเรียนเรื่องสภาพแวดล้อมใน โรงพยาบาล การร้องเรียนเรื่องที่จอดรถ ในโรงพยาบาล การบริการที่ไม่เป็น ธรรม เป็นต้น |

| | | |
|--|--|---|
| <p>๖. ร้องเรียนการประพฤตินิชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากข้อ ๑-๔</p> | <p>การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐหรือการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการร้องเรียนพระราชบัญญัติต่าง ๆ เช่น พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เป็นต้น</p> | <p>๑. การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเอื้อผลประโยชน์ให้แก่บุคคลภายนอกโดยที่ตนเองนั้นได้ผลประโยชน์ ๒. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลาง ๓. มีการร้องเรียน โดยการกล่าวหาว่า โรงงานหล่อพระ ทำการปล่อยน้ำเสียลงสู่พื้นที่นาของชาวบ้าน ๔. มีการร้องเรียน โดยการกล่าวหาว่า ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ ๕. มีการร้องเรียน โดยการกล่าวหาว่า มีการโฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามมาตรา ๓๒ แห่ง พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ ฯลฯ</p> |
|--|--|---|

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง
๔. เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

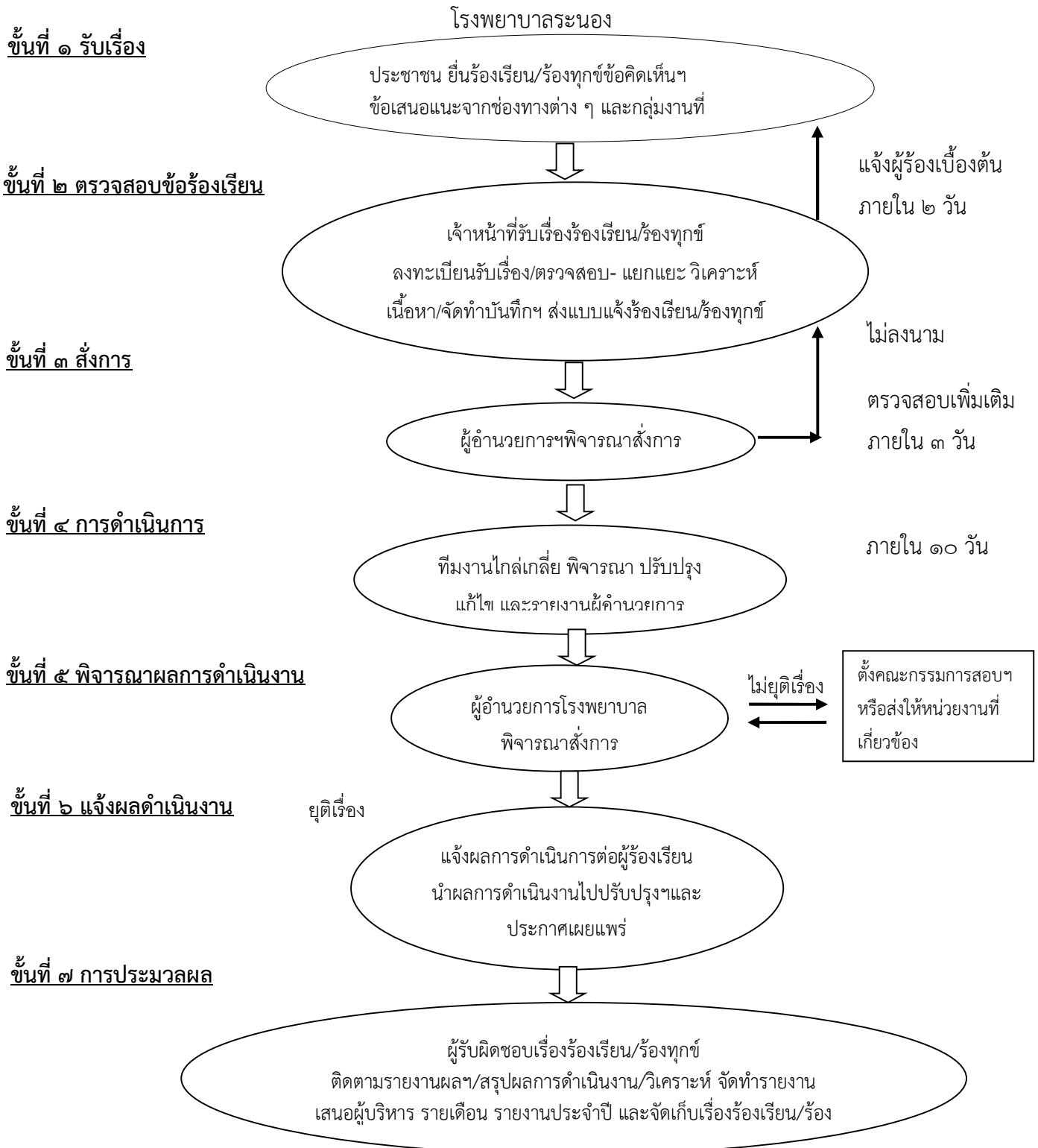
๕.๓ เรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๕.๔ คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลและต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ผังปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลระนอง มีกระบวนการจัดการการปฏิบัติงานจัดการร้องทุกข์/ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อมูลเบาะแส เรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ลงทะเบียนของศูนย์ และทำการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และส่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ศึกษาวิเคราะห์ สรุประเด็น ประสานหน่วยงาน กลุ่มงานฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข และนำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ระนอง พร้อมข้อมูลเพิ่มเติมและความเห็นเบื้องต้น รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานเบื้องต้น ให้แก่ผู้ร้องหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ กรณีข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ขาดรายละเอียดไม่เข้าหลักเกณฑ์ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียนสามารถดำเนินการยุติเรื่อง/เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์/ขาดประเด็นสาระที่ชัดเจน โดยใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ ๓ ผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ/ส่งเรื่อง ภายใน ๓ วันทำการ

๓.๑ สั่งการให้หน่วยงาน กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ กรณีด้านบริหารจัดการ/บริการ/บัตรสนเท่ห์

๓.๒ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ดำเนินการสืบสวน สอบสวน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานความคืบหน้า การแก้ไขปัญหา สำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจนได้ข้อยุติแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหา หน่วยงานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลระนอง ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการถึงผู้อำนวยการฯ ภายใน ๑๐ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๕ รายงานผลการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการ ถึงผู้อำนวยการฯ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการว่าจะยุติเรื่อง หรือ ดำเนินการต่าง เพิ่มเติม

หากมีประเด็นที่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาและพิจารณายุติไม่ได้ ให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการ เพิ่มเติม หรือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑๐ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผลการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการ ดำเนินงานแก่ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๗ การประเมินผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการ วิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการตามลำดับชั้นเป็นรายเดือน และรายงานประจำปี และจัดเก็บเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่โรงพยาบาลระนอง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลระนองพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่โรงพยาบาลระนอง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทร
ศัพท..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลระนองพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
วันที่..... เวลา.....

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

| | |
|-------------------------------|--|
| วันที่รับ..... เลขรับที่..... | |
| ช่องทางที่รับแจ้ง | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> บุคคล <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> บัตรสนทนา <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| ผู้ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน ๓ วันทำการ) <input type="checkbox"/> กรณีต้องการติดต่อผู้ร้อง กรุณาประสาน.....โทร..... |
| ประเด็นร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การบริหาร <input type="checkbox"/> การให้บริการสาธารณสุข <input type="checkbox"/> จัดซื้อจัดจ้าง <input type="checkbox"/> การบริหารบุคคล <input type="checkbox"/> กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> การทุจริตประพฤติมิชอบ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายการสาธารณสุข <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายแอลกอฮอล์/บุหรี่ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายอาหาร <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยา <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องมือแพทย์ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายวัตถุอันตราย <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสถานพยาบาล <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยาเสพติด / วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสุขภาพจิต <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพ <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| เรื่อง | |
| รายละเอียด | |
| วันที่ | ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง |



คำสั่งโรงพยาบาลระนอง

ที่ ๑๗๕ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลระนอง
และทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

ด้วยโรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลระนอง เพื่อดำเนินการ
จัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาระยะสั้น ระยะกลาง และ
ระยะยาว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบ
คุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย

ดังนั้น เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบคุณภาพและความ
ปลอดภัยของผู้ป่วย และมีผู้รับผิดชอบศูนย์ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลระนอง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑
แห่งพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หนังสือสำนักงาน กพ ที่ รน ๑๐๐๑/ว ๒๓ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน
๒๕๕๒ คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายให้
ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา คำสั่งโรงพยาบาลระนอง ที่ ๑๓๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลระนอง และข้อ ๒๐ แห่งกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงเห็นควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์ไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลระนอง และทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) ดังต่อไปนี้

๑. ผู้รับผิดชอบศูนย์ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลระนอง

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลระนอง เป็นไปโดยมี
ประสิทธิภาพและเป็นหน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียนและเป็นศูนย์ในการไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการ
ร้องเรียนอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็น
ควรแต่งตั้ง นางพิมพ์ใจ เหลืองอ่อน รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล เป็นผู้รับผิดชอบศูนย์ไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลระนอง

๒. ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

๒.๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับให้บริการทางการแพทย์ (ด้านคลินิก)

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓. ประธานองค์กรแพทย์ | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ และสนับสนุนบริการสุขภาพ | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานและแพทย์แต่ละสาขาที่มีปัญหา การร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย | คณะกรรมการ |
| ๖. พยาบาลสายนิเทศแต่ละสาขาที่มีปัญหาการ ร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย | คณะกรรมการ |

๗. นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) ได้แก่

(๑) น.ส. ปิยวรรณ กมลวิทย์

คณะอนุกรรมการ

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ

(๒) น.ส. สิริรัตน์ ศรีสมวงษ์

คณะอนุกรรมการ

นักสังคมนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

๘. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

คณะอนุกรรมการ

๙. นิติกร

คณะอนุกรรมการ

และเลขานุการ

๒.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่ใช่ทางคลินิก)

๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ประธานคณะอนุกรรมการ

๒. หัวหน้ากลุ่มงานที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือ

คณะอนุกรรมการ

ต้องไกล่เกลี่ย

๓. หัวหน้ากลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

คณะอนุกรรมการ

๔. นิติกร

คณะอนุกรรมการ

และเลขานุการ

๕. น.ส. อุษณา จันทร์ดี นิติกร

ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย รวมถึงมีอำนาจในการเรียกบุคคลผู้เกี่ยวข้องและขอเอกสารหึ่งปวง ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการและแก้ไขข้อเรียน

๒. พิจารณาป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อร้องเรียนและข้อฟ้องร้องให้เป็นไปอย่างเป็นธรรมและถูกต้องทั้งเชิงรุกและเชิงรับ

๓. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ผู้อำนวยการทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายอรุณ สัตยาพิศาล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง