

คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลฉลอง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

คำนำ

โรงพยาบาลฉลอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลฉลอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางการให้ประชาชน ผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการให้บริการของโรงพยาบาลฉลอง สามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ร้องเรียน ความเสียหาย จากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุสำคัญอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือประชาชนในด้านต่างๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนสามารถติดตามขั้นตอนการร้องเรียน การแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งได้ข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดต่อไป

ตามที่ คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฉลอง ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลฉลอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต จากผู้รับบริการหรือประชาชน ตลอดจนข้อเสนอแนะ คำชม ข้อติติงหรือปัญหาในระบบบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและวางแผนแก้ไขนั้น คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฉลอง จึงได้จัดคู่มือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชน ผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากกการให้บริการของโรงพยาบาลฉลอง รับทราบกระบวนการ ขั้นตอน และช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ต่างๆ
๒. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ข้อร้องเรียน ความเสียหายจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุรำคาญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง
๓. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลฉลอง สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต
๔. เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือประชาชนในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข
๖. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๗. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลฉลองทราบกระบวนการ
๘. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลฉลอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต นี้

ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินงาน ของหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลฉลอง ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๓. ระยะเวลาการดำเนินการ
๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน
๖. ช่องทางการร้องเรียน

โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไขปัญหา และรายงานให้คณะกรรมการทราบ เพื่อสรุปผลเสนอรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

คำจำกัดความ

“เรื่องเรียน” หมายถึง การเสนอเรื่องราว

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับความปลดทุกข์หรือแก้ไขหรือ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนหรือมองเห็นว่าอาจสร้างความเสียหายหรือเดือดร้อน

“ผู้ร้องทุกข์/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลฉลองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตาม พรบ.ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐

“หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่มงาน/งาน/แผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลฉลอง

“การบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ

“การให้บริการ” หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ผู้คอยช่วยให้บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการหรือประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากส่วนราชการ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาลฉลอง

“ข้อเท็จจริง” หมายถึง ความจริง ความเป็นจริง สรุปล

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ข้อคิดเห็น คำติติง คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฉลอง หรือหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงระบบหรือขั้นตอนการดำเนินการตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลฉลอง

ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฉลอง
๒. ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook , E-mail , Website ระบุที่ต่างๆ เปิดรับและตรวจสอบทุกวัน ในวันและเวลาราชการ
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน กำหนดเปิดตู้ทุกวันจันทร์ ที่ ๑ และ ๓ ของทุกเดือน
๔. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน บันทึกข้อร้องเรียนและออกเลขกำกับ
๕. เสนอใส่แฟ้มรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฉลองทราบ
๖. หากวิเคราะห์ระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียน กรณี เกิดความรุนแรงระดับ ๓ และ ๔ ให้ประสานทีมใกล้เคียงและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฉลองทราบ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๗. ส่งเรื่องร้องเรียนให้แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขเรื่องร้องเรียน

๘. หน่วยงานสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และส่งผลการดำเนินการกลับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเขียนใบ Incident Report (IR) ส่งผลหรือแจ้งกลับให้บริหารความเสี่ยง (RM)
๙. ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลฉลอง สรุปและรายงานผลให้ทีมนำ (HA) และผู้อำนวยการโรงพยาบาลฉลอง ทราบ
๑๐. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียน (มีการระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์)
๑๑. รายงานผู้บริหารทราบ
๑๒. ติดประกาศให้ผู้รับบริการทราบต่อไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฉลอง รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลต่างๆ ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลฉลอง
๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลฉลอง รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชน หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณี ดังต่อไปนี้
 - ๒.๑ การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า
 - ๒.๒ การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจสอบรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น
 - ๒.๓ เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมา เพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

ระยะเวลาดำเนินการ

จัดลำดับตามความเร่งด่วน เรื่องปกติ ภายใน ๑ สัปดาห์ หากกรณีมีความเร่งด่วน ดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไข
๒. รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน
๓. คณะกรรมการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง
๔. มีรายงานผลการร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

วิธีการให้บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

บุคคลสามารถทำการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่โรงพยาบาลคลอง กำหนด ซึ่งกำหนดไว้หลายช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ดังนี้

๑. ร้องเรียนได้ที่งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
๒. ร้องเรียนได้ที่ผู้รับความคิดเห็น ตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาลคลอง
๓. ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๖-๓๘๔๓๔๒
๔. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลคลอง <https://chalonghospital.moph.go.th>
๖. ผ่านระบบไปรษณีย์ ส่งเป็นเอกสาร หนังสือหรือจดหมาย ได้ตามที่อยู่ : โรงพยาบาลคลอง ๙๙ หมู่ที่๘ ตำบลคลอง อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๑๓๐
๗. ร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลคลอง