



คู่มือ

การบริหารจัดการ
รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ
โรงพยาบาลปทุมธานี



ห้องสบายใจไขปัญหา

(02-5988725)

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 วันที่ 1 ต.ค.60

วิสัยทัศน์โรงพยาบาลปทุมธานี

โรงพยาบาลคุณภาพ คู่คุณธรรม นำสมัย
ใส่ใจสิ่งแวดล้อมพร้อมความสุขบุคลากร และชุมชนมีส่วนร่วม

เป้าประสงค์

ประชาชนได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบบริการเครือข่ายการเข้าถึงบริการ สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
2. พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
4. พัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพและคุณธรรม

ค่านิยม

M: Mastery/Management by fact

O: Originality

P: People center

T: Teamwork

H: Humility/Humanized Health Care

เข็มมุ่ง

ยึดถือตามแนวพระราชดำริ / พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ

ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

“ ห้องสบายใจไขปัญหา ”

วิสัยทัศน์

ปัญหาของท่าน คืองานของเรา

พันธกิจ

บริการแก้ปัญหา เพื่อประชาชน
โดยประชาชน มีส่วนร่วมคิดแก้ไข



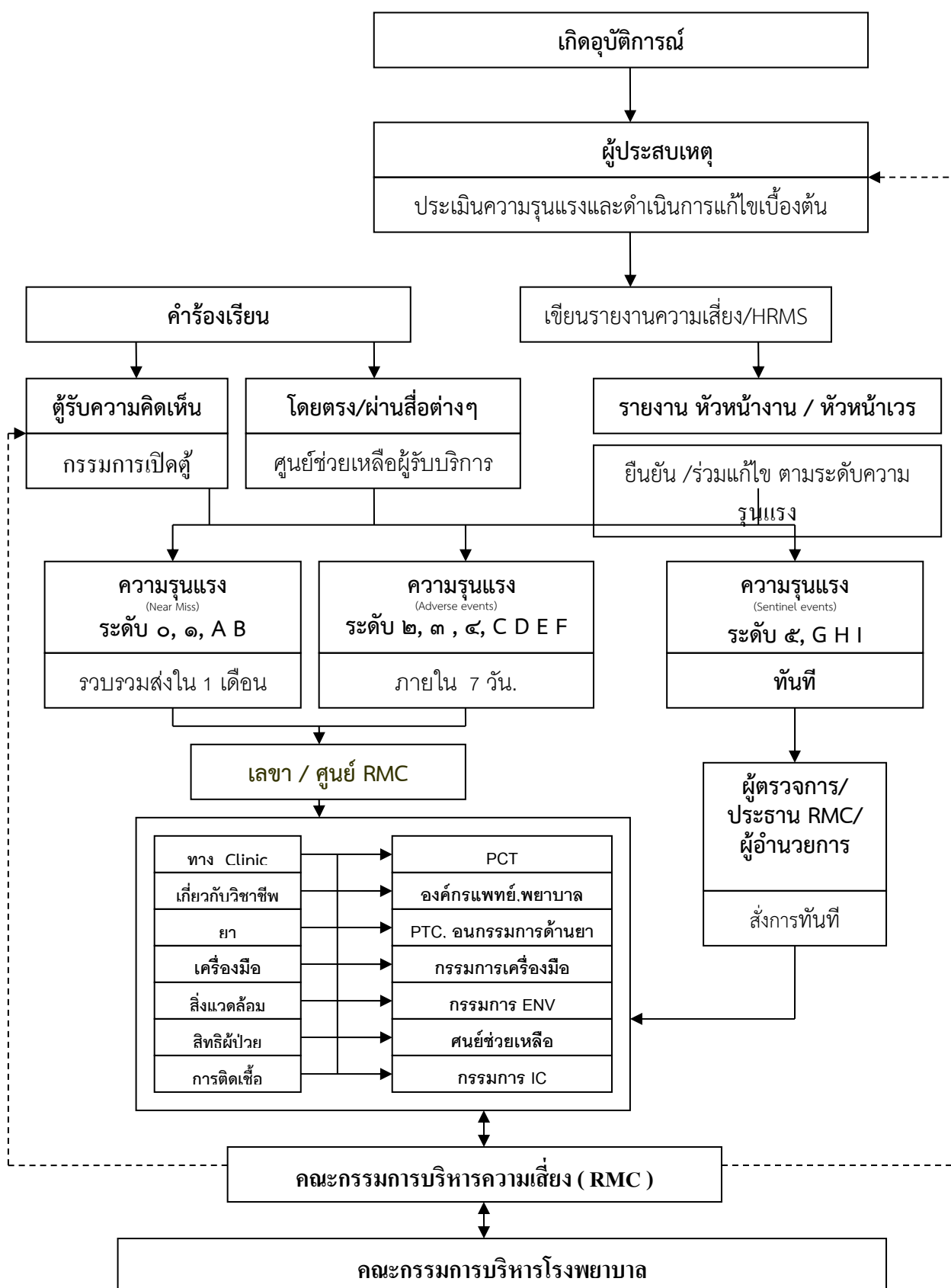
ที่มาของศูนย์ช่วยเหลือผู้มารับบริการ

สืบเนื่องจากการที่มีการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากขึ้นซึ่งเป็นประเด็นที่รุนแรงต้องแก้ไข โดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารระดับสูง จึงได้มีการมอบหมายให้ รองผู้อำนวยการฝ่าย การแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีทีมงานเป็นผู้ประสานงานแก้ไขรับข้อร้องเรียน ตามนโยบายรัฐบาลในการอำนวยความสะดวกประชาชนโรงพยาบาลปทุมธานี จึงจัดให้มีการจัดตั้งศูนย์ขึ้นใช้ชื่อว่า “ห้องสบายใจ” ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์จากสาขาต่างๆ เช่น สูติ-นรีเวช ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม คำนหน้า OSCC ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นได้แก่ นางปณวี ภูกลาง ที่ปรึกษา , นางพรทิพย์ คณิงบุตร ,นางสาวตรีสุวณิชชากุล นางบังอร อยู่นาน ,นางวรภัทร แสงแก้ว นางวรินทร์ ธรรมไพโร,นางสาวศรีสกุล วัฒนะศรี นางสาวอรทัย ศิลป์ประกอบ ,นางสาวรัตติยา ญาณจินดา

โดยมีหน้าที่ดังนี้

- 1.รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน จากผู้ใช้บริการทุกช่องทางในเบื้องต้น
- 2.ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง รวบรวมและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- 3.รายงานกรรมการไกล่เกลี่ยพิจารณาข้อร้องเรียน กรณีต้องเจรจาไกล่เกลี่ย
- 4.บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบกลับผู้ร้องเรียนในเวลาที่เหมาะสม
- 5.บันทึกข้อมูลในโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข (รหัส 10687 / 98725)
- 6.ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และสร้างความเข้าใจทุกประเด็นปัญหา
- 7.รายงานข้อร้องเรียน ต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน โรงพยาบาล และรายงานกรรมการบริหาร โรงพยาบาลทุกเดือน
- 8.ประสานงาน รับเรื่อง ม.41 (กรณีผู้รับบริการ) และ ม.18 (4) (กรณีผู้ให้บริการ) ประสานสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

แผนภูมิการจัดการและรายงานความเสี่ยง



ขั้นตอนการปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

1. เมื่อมีผู้มาร้องเรียน (เดินมา / โทรศัพท์) ให้สอบถามข้อมูล สรุปประเด็น
2. รับเรื่อง (ให้ดำเนินการตามกระบวนการของศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ)
3. หาทางแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามความเหมาะสม

- กรณีแก้ไขได้ ผู้รับบริการไม่คิดใจ เขียนใบรายงาน
- กรณีแก้ไขไม่ได้ ผู้รับบริการยังคิดใจต้องการคำตอบ

ประสานงานรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์หรือผู้บริหารระดับสูง
เหนือขึ้นไป ในกรณีที่ได้รับผิดชอบกับเรื่องร้องเรียนนั้น โดยตรง

- กรณีให้การช่วยเหลือเยียวยาให้ดำเนินการตามขั้นตอนรับเรื่อง ม.41 และ ม.18 (4)

4. ลงบันทึกในสมุดรับข้อร้องเรียน ตามรายละเอียดให้ครบถ้วน

- วัน / เดือน / ปี ที่รับเรื่อง
- ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน
- ชื่อผู้รับบริการ HN.....AN.....วันรับบริการ
- เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน /ที่บ้าน /มือถือ
- เรื่องที่ร้องเรียน (สรุปเป็นประเด็น)
- ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ เอกสาร หรือมาที่ศูนย์โดยตรง
- วัน / เดือน / ปี ที่นัดตอบกลับ
- ลงชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน

5. ส่งใบรายงานต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตอบกลับและติดตามผล

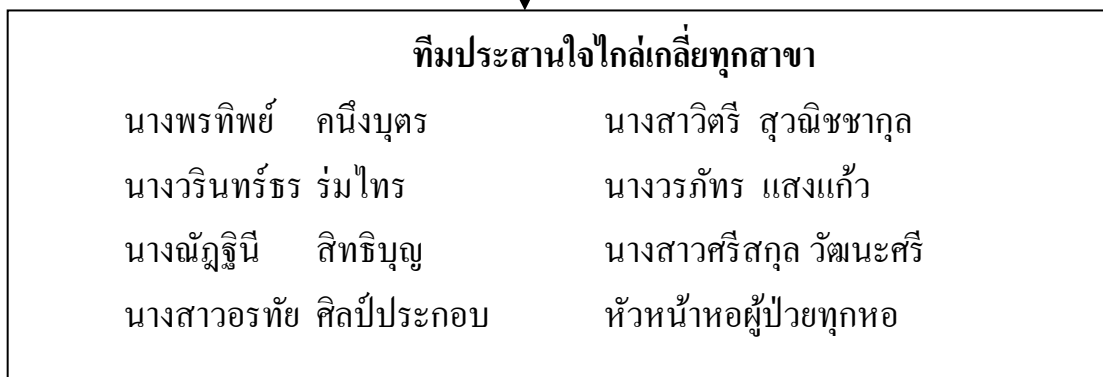
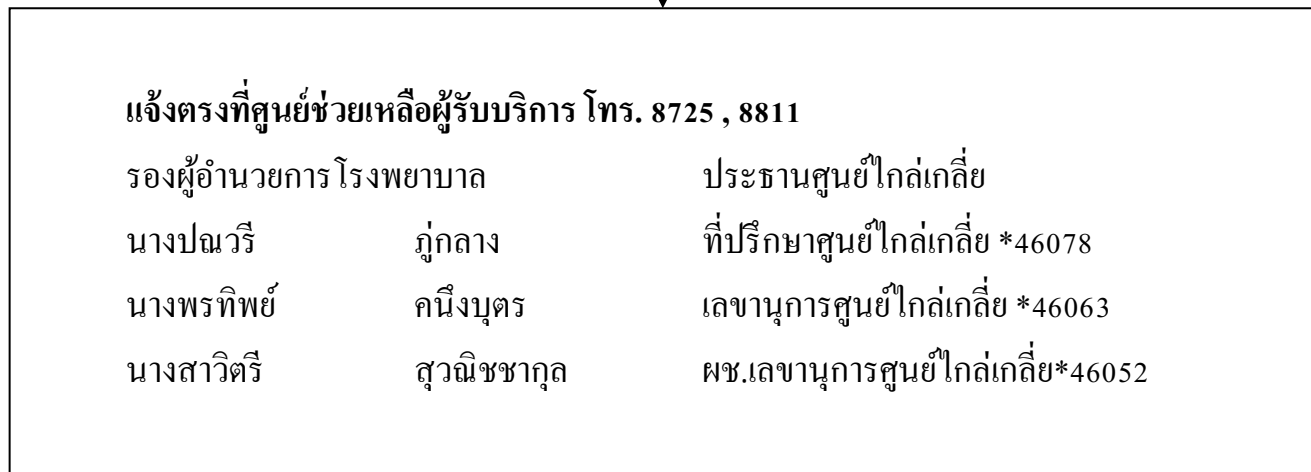
พร้อมบันทึกข้อมูลไว้ที่ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

- กรณีเร่งด่วน ให้โทรติดต่อเลขานุการ โดยตรงเพื่อเจรจาสร้างความเข้าใจเบื้องต้น พร้อมส่งใบรายงาน
- กรณีไม่เร่งด่วน ให้ส่งใบรายงานตามขั้นตอนแนวทางแก้ไข

6. ติดตามผลการตอบกลับและดำเนินตอบกลับผู้ร้อง ทั้งบันทึกในโปรแกรมรับเรื่องราวร้องทุกข์
รหัสผ่าน 10687 98725

ผู้รับผิดชอบศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

เมื่อเกิดข้อร้องเรียนในหน่วยงาน

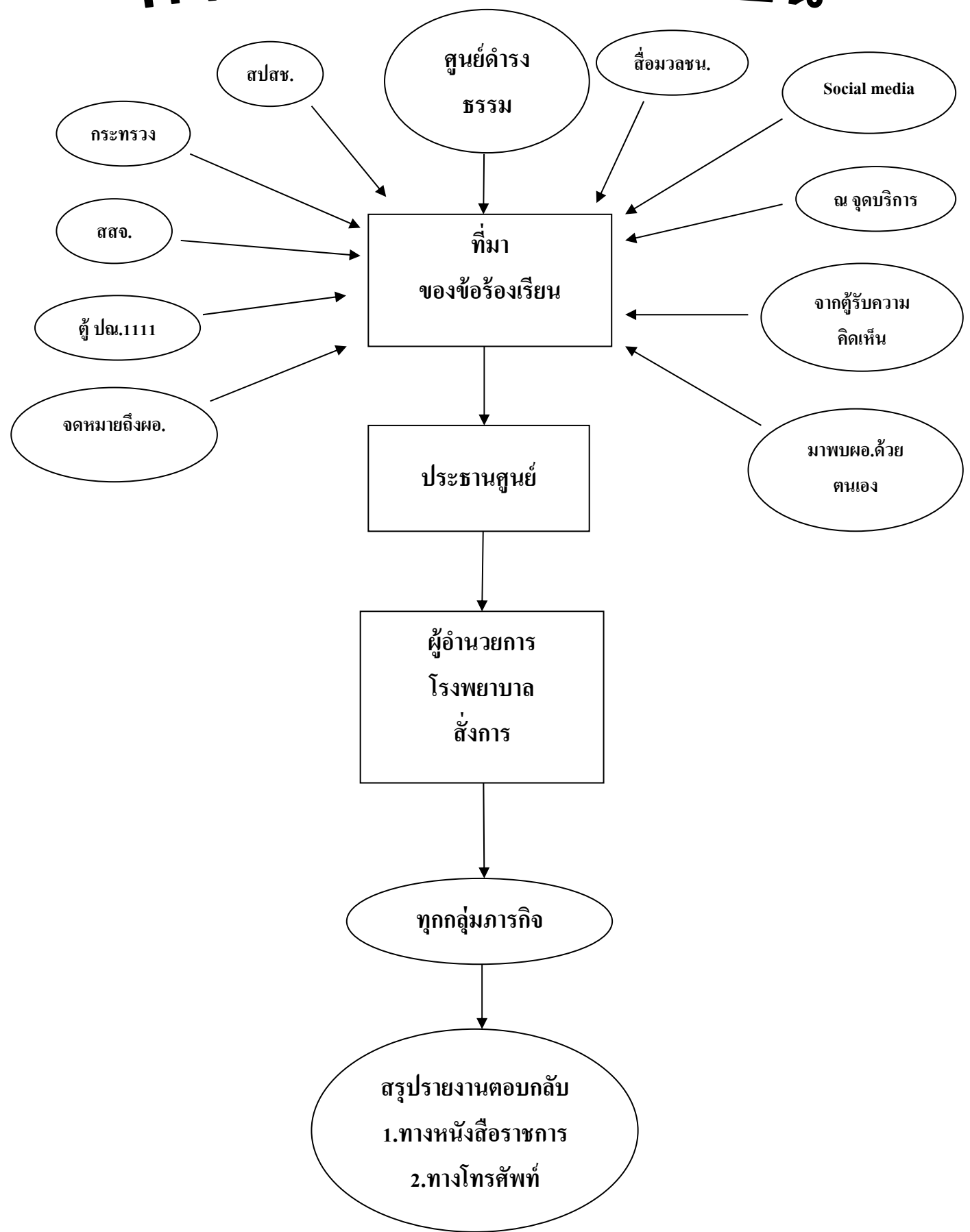


ขั้นตอนการทำงาน

รับเรื่อง / หาข้อมูลร้องเรียน / เจรจาไกล่เกลี่ย / ดำเนินการแก้ไข

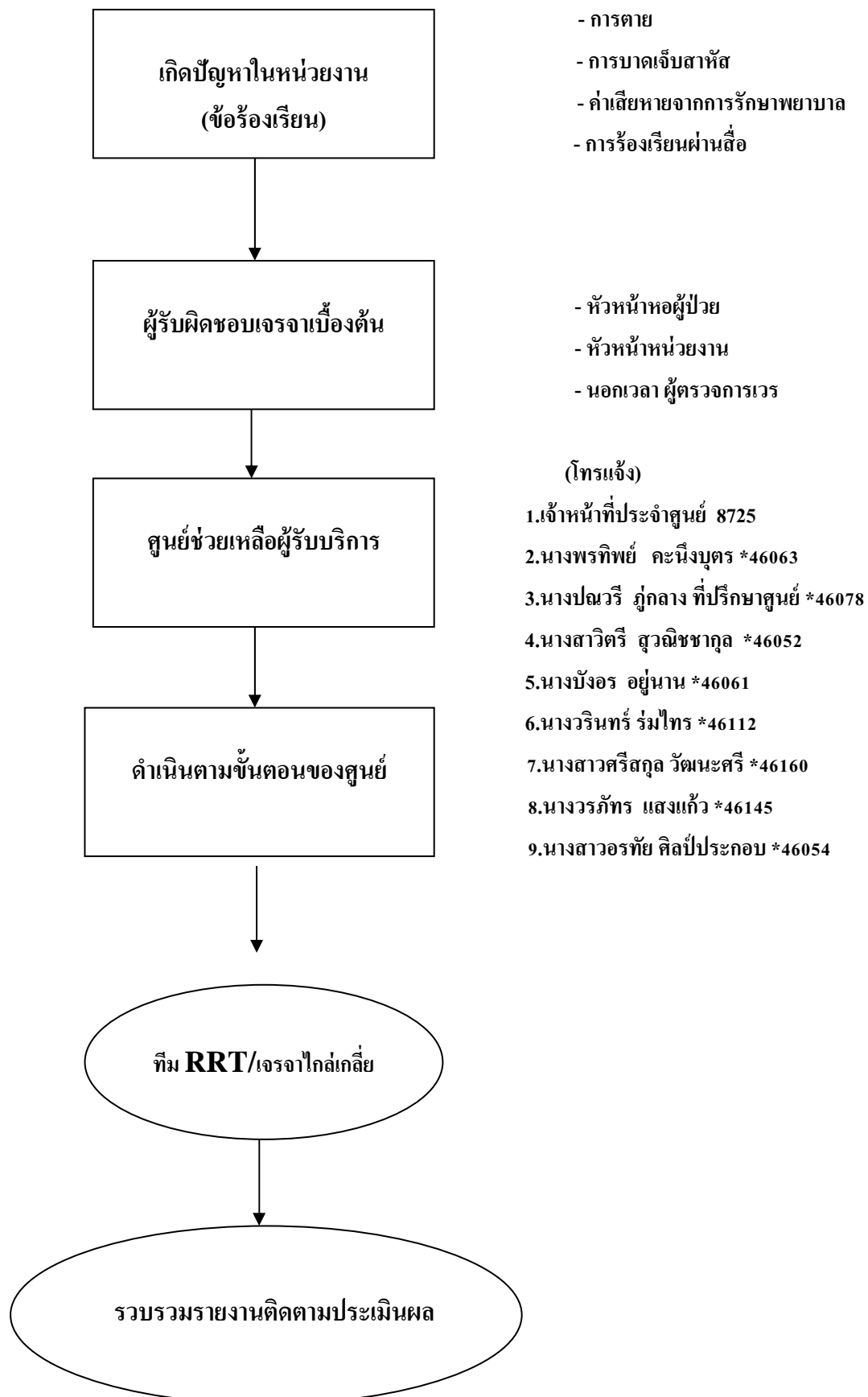
- กรณีประเด็นการตาย
- กรณีประเด็นการบาดเจ็บสาหัส
- กรณีร้องเรียนค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาล
- กรณีให้การช่วยเหลือเยียวยาตามขั้นตอนเรื่อง ม.41 และ ม.18 (4)
- กรณีร้องเรียนผ่านสื่อต่างๆ
- กรณีอื่นๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาการบริการ

การจัดการข้อร้องเรียน

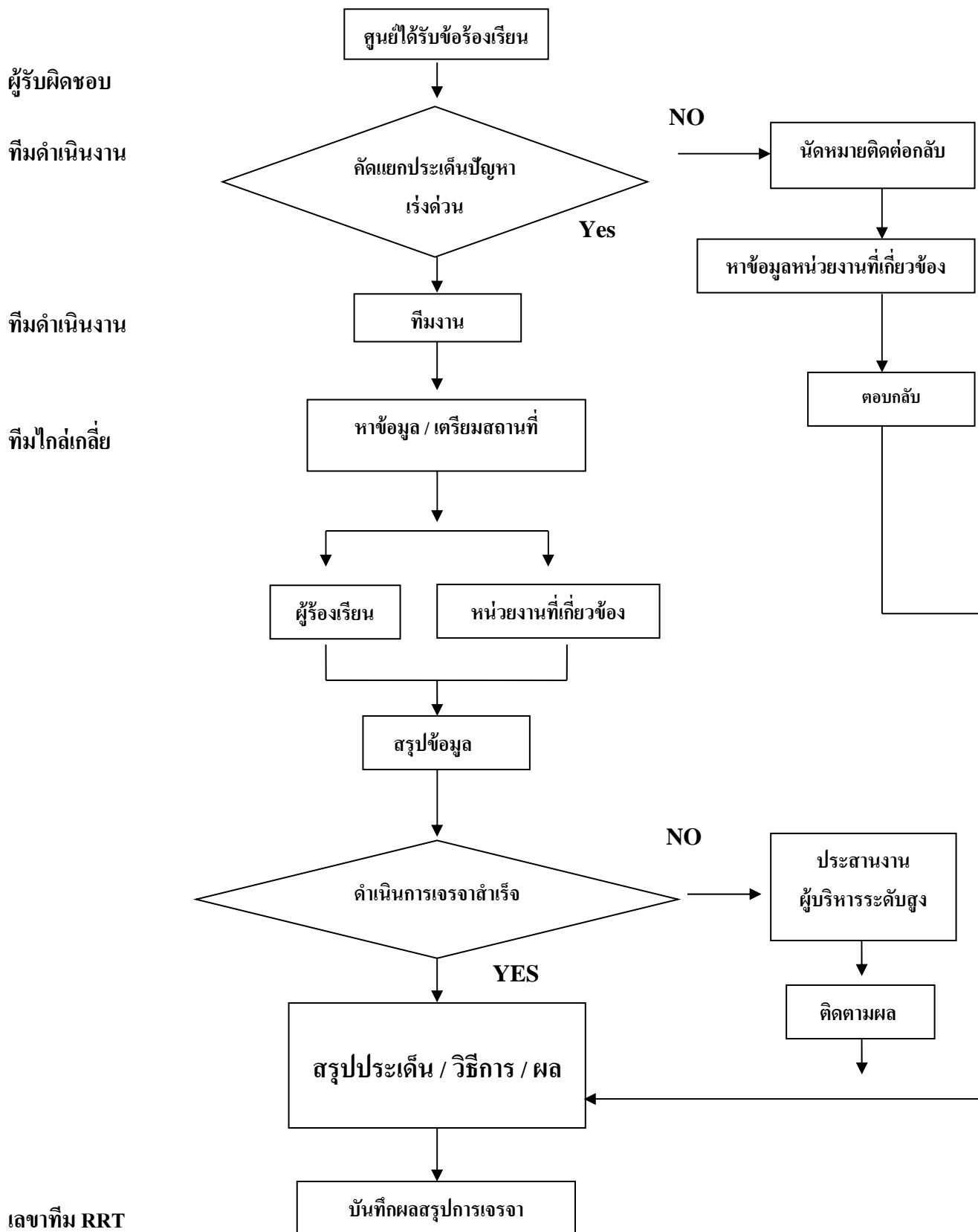


FLOW CHART

แนวทางการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้รับบริการระดับหน่วยงาน

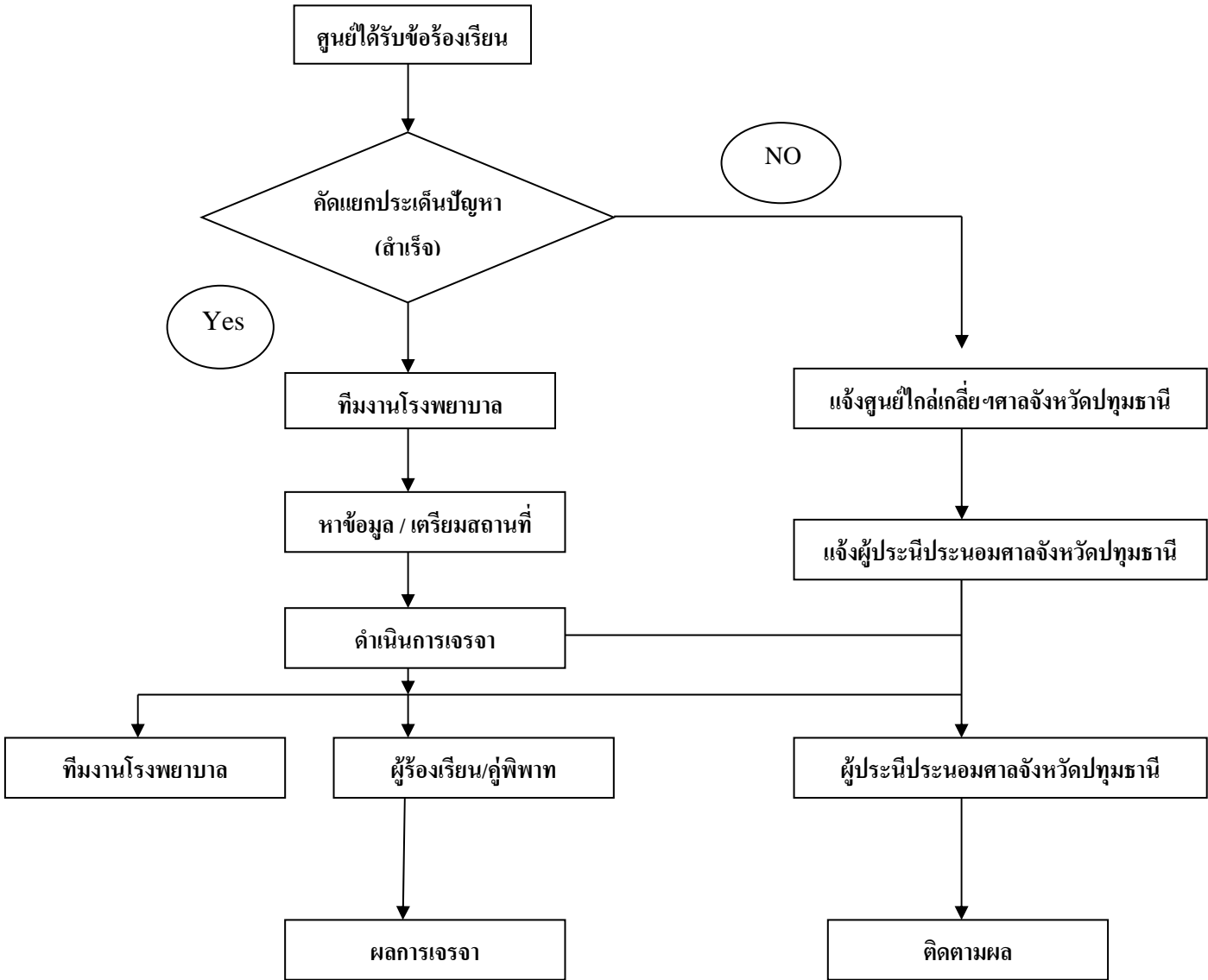


กระบวนการใกล้เคียง โรงพยาบาลปทุมธานี



ตามหนังสือจังหวัดด่วนที่สุด ที่ ปท. 0017/3621
เรื่องให้หน่วยราชการ จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

กระบวนการใกล้เคียงและสมานฉันท์โดยศาลจังหวัดปทุมธานี



ตามหนังสือศาลจังหวัดปทุมธานี ที่ ศย 301.010/(ก)157 ลงวันที่ 18 ก.พ.57
เรื่อง โครงการใกล้เคียงและสมานฉันท์โรงพยาบาลปทุมธานี

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มาตรา 41

- 1.บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มของสปสช.แบบฟอร์ม 1 สรุปข้อมูล ของทีมช่วยเหลือ
ใกล้เคียงเสนอขออนุมัติขอความเห็นชอบจากประธานหรือผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
 - 2.บันทึกการยื่นคำร้องของผู้รับบริการตามมาตรา 41 / ในแบบฟอร์มของสปสช.
 - 3.รวบรวมข้อเท็จจริงของผู้ให้บริการ / โดยทีมใกล้เคียง
 - 4.รวบรวมประวัติการรักษาผู้ป่วย / โดยทีมใกล้เคียง
 - 5.รวบรวมรายงานจากข้อ 1-4 ทำหนังสือนำเสนอคณะกรรมการมาตรา 41 สำนักงานสาธารณสุข
สุโขทัย / ลงนามโดยผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
 - 6.เก็บรวบรวมสำเนารายงาน (ลับ) ทุกแผ่นไว้ที่ศูนย์ร้องเรียนและงานนิติกร โรงพยาบาลใน
กรณีที่มีการฟ้องร้องต่อ
- หมายเหตุ การแจ้งผลการพิจารณาเยียวยาช่วยเหลือตามมาตรา 41 ทางคณะกรรมการมาตรา 41
สำนักงานสาธารณสุขสุโขทัยจะเป็นผู้แจ้งผู้ร้องต่อไป

แนวทางดำเนินการม.18 (4) กรณีอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน

- 1.ตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการที่เป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ โดยต้องเป็นผู้ใช้สิทธิ UC เท่านั้น
- 2.สอบสวนอุบัติเหตุ/โรคจากการทำงานโดยเจ้าหน้าที่อาชีวอนามัยประจำหน่วยงานและหัวหน้างาน
- 3.ส่งรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลที่ศูนย์บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล
- 4.ส่งแบบรายงานการเกิดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน พร้อมผลการสอบสวนเบื้องต้นที่
กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม
- 5.ส่งขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้น โดยคณะทำงานพิจารณากรณีมาตรา 18 (4)

ที่มาของเอกสาร

- จากการประชุมวางแผนของทีมงาน “ ประสานใจ ” ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ เจริญไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน และรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลปทุมธานี
- ข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงาน “ห้องสบายใจ” ของโรงพยาบาลสมุทรปราการ
- จากเอกสารการอบรมการบริหารความขัดแย้งและการพัฒนาทักษะและแนวคิดพื้นฐานการไกล่เกลี่ย ในหน่วยบริการทางการแพทย์ ศูนย์สันติวิธี กระทรวงสาธารณสุข
- ตามหนังสือศาลจังหวัดปทุมธานี ที่ ศย 301.030/(ก)1578 ลงวันที่ 28 ก.พ.57 เรื่องโครงการไกล่เกลี่ยและสมานฉันท์โรงพยาบาลปทุมธานี
- เอกสารด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มงานอาชีพเวชกรรมโรงพยาบาลปทุมธานี

รวบรวมและจัดทำ โดย

นายแพทย์สุรรัตน์ สุขประเสริฐ (ประธาน)

คุณปณวี ภูกลาง ที่ปรึกษา

คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ย

ภาคผนวก

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

- มีความชำนาญการสื่อสาร : ฟังเป็น/ถามเป็น/เข้าใจ/ทำให้กระจ่าง
- มีมนุษยสัมพันธ์ : เป็นคนกลาง/สนับสนุน/เชื่อมั่น/ยุติธรรม
- มีการประเมิน : กระบวนการสู่ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด
- มีการขายแนวความคิด
- มีการจัดการกระบวนการเจรจา

วิธีการดำเนินการไกล่เกลี่ย

- แนะนำตัว วิธี กติกา

ค้นหาปัญหา

- แยกไกล่เกลี่ย
- รู้ปัญหาและการหาทางออกร่วมกัน
- เลือกทางออก
 - ปฏิบัติได้
 - ทุกฝ่ายได้ประโยชน์
- ตกลงประนีประนอมยอมความ

การสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย

- ให้เป็นกันเอง ไม่เป็นพิธีการ
- ให้เหมือนการประชุมปรึกษาหารือ การทำงานร่วมกัน
- ให้มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- ให้เจรจาผลประโยชน์พร้อมกัน
- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยิ้มแย้มแจ่มใสและอารมณ์ดีมีมุขตลกบ้าง

การฟังอย่างตั้งใจ

- ไม่พูดขณะฟัง
- สันทนา
- พยักหน้า ส่งเสียง เออ / ออ
- การกล่าวทวนเนื้อหาและความรู้สึก
- ถามคำถาม / ตอบคำถาม อย่างรัดกุม