



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เจรจาไกล่เกลี่ย โทร.๐๒-๕๙๘๘๗๗๒๕

ที่ ปท.๐๐๓๒.๒๐๖/๓๕

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการบริการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/เจรจาไกล่เกลี่ย ลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน มีคู่มือการบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ โรงพยาบาลปทุมธานี (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๓) เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน จึงขอเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานให้ประชาชนทราบแนวทางการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (ITA)

ในการนี้ คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ โรงพยาบาลปทุมธานี (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๓) ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลปทุมธานี และแจ้งเวียนให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือ ที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายแพทย์เกรียงไกร ก้าไพบูลย์)

ประธานคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ลงนามแล้ว

(นายประสิทธิ์ มานะเจริญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี วัน/เดือน/ปี มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ ประกาศโรงพยาบาลปทุมธานี คู่มือการบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ โรงพยาบาลปทุมธานี (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๓) Link ภายนอก : หมายเหตุ ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางทวิพร เริ่มสอน) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายแพทย์เกรียงไกร กำไพบุลย์) ประธานคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่  (นายวิสุทธิ์ ศรีโสภะ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	



# 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



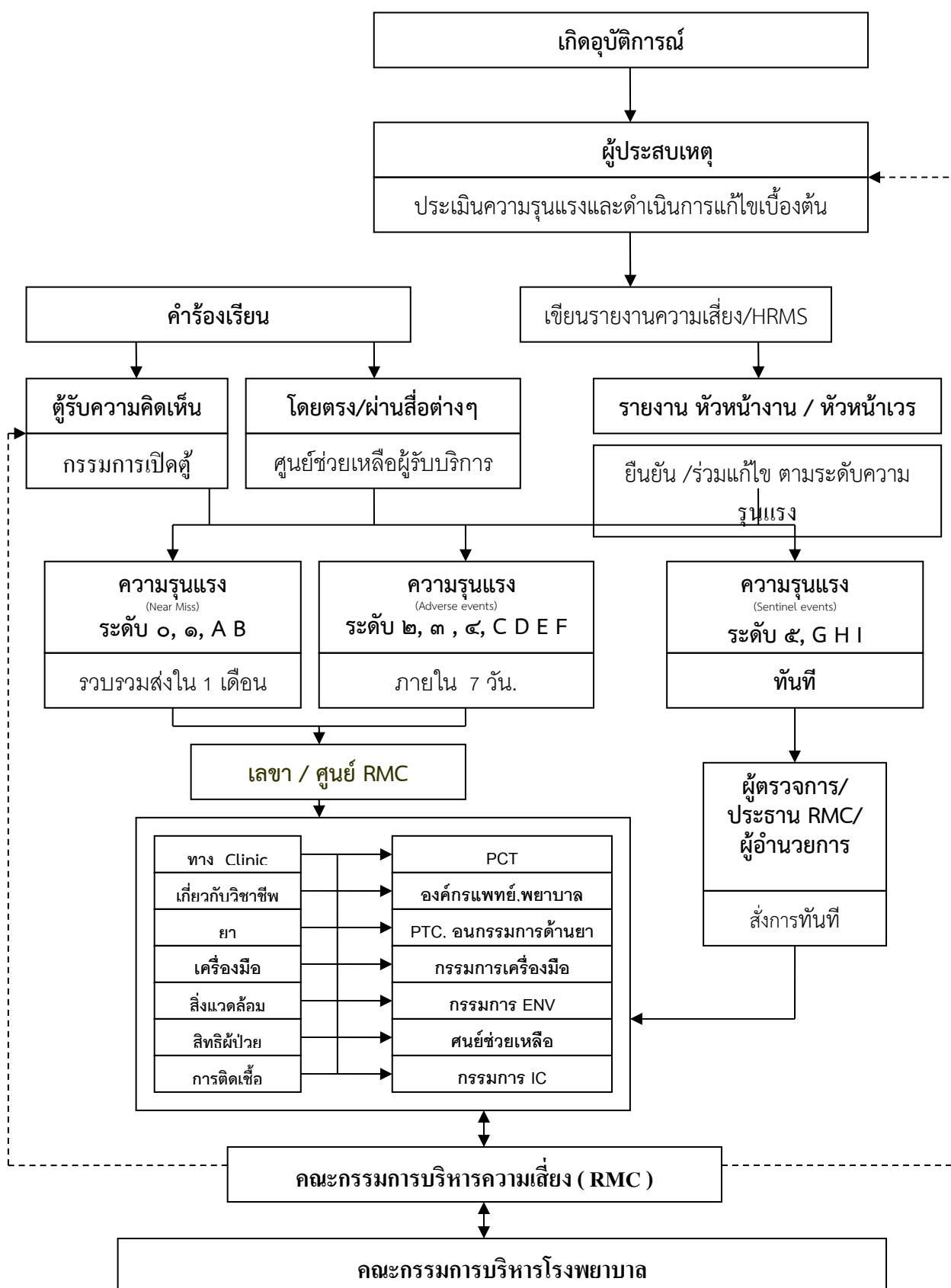
## ที่มาของศูนย์ช่วยเหลือผู้มารับบริการ

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 ในกรณีที่รับผิดชอบกับเรื่องร้องเรียนนั้น 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

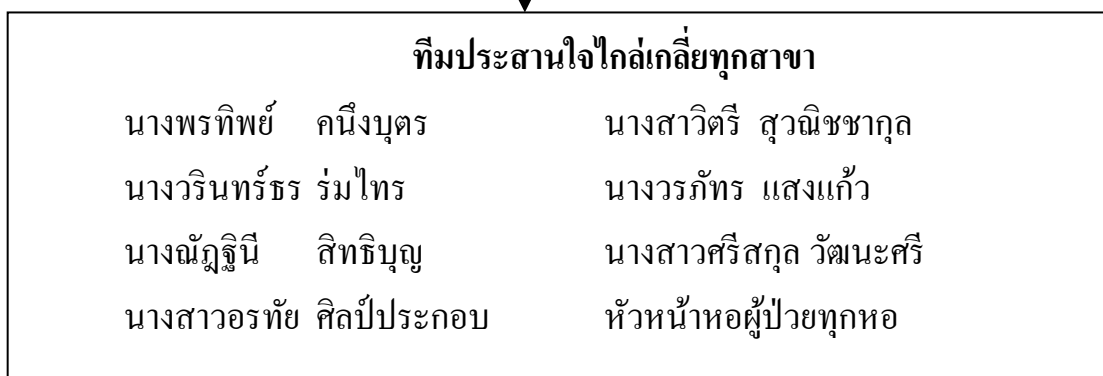
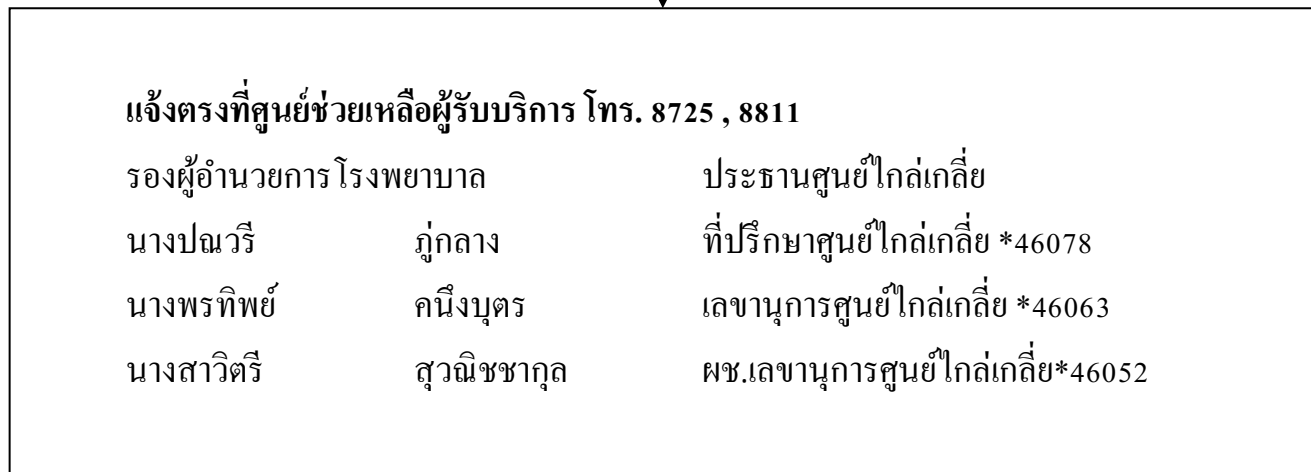
6. ติดตามผลการตอบกลับและดำเนินตอบกลับผู้ร้อง ทั้งบันทึกในโปรแกรมรับเรื่องราวร้องทุกข์

รหัสผ่าน 10687 98725



## ผู้รับผิดชอบศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

เมื่อเกิดข้อร้องเรียนในหน่วยงาน

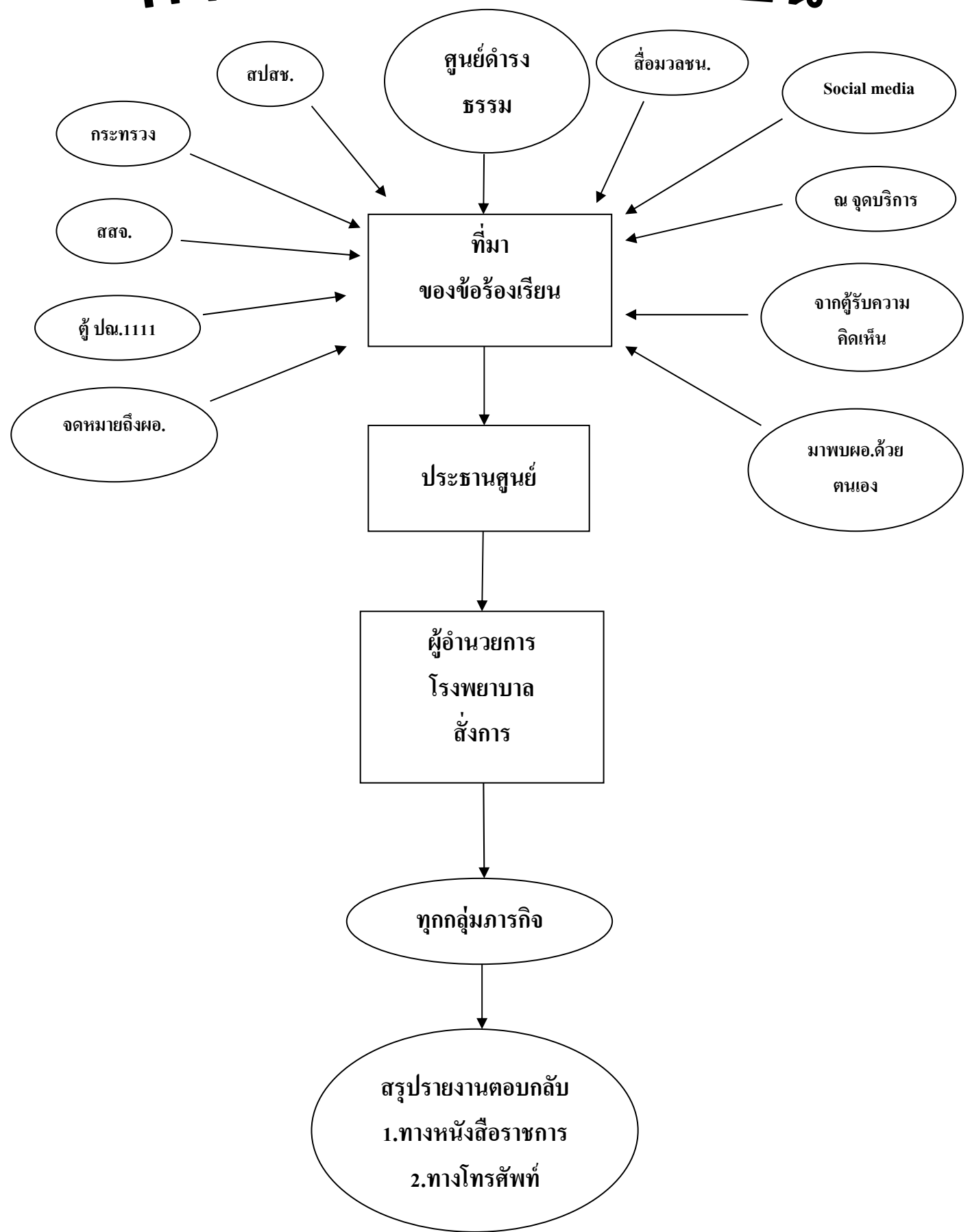


ขั้นตอนการทำงาน

รับเรื่อง / หาข้อมูลร้องเรียน / เจรจาไกล่เกลี่ย / ดำเนินการแก้ไข

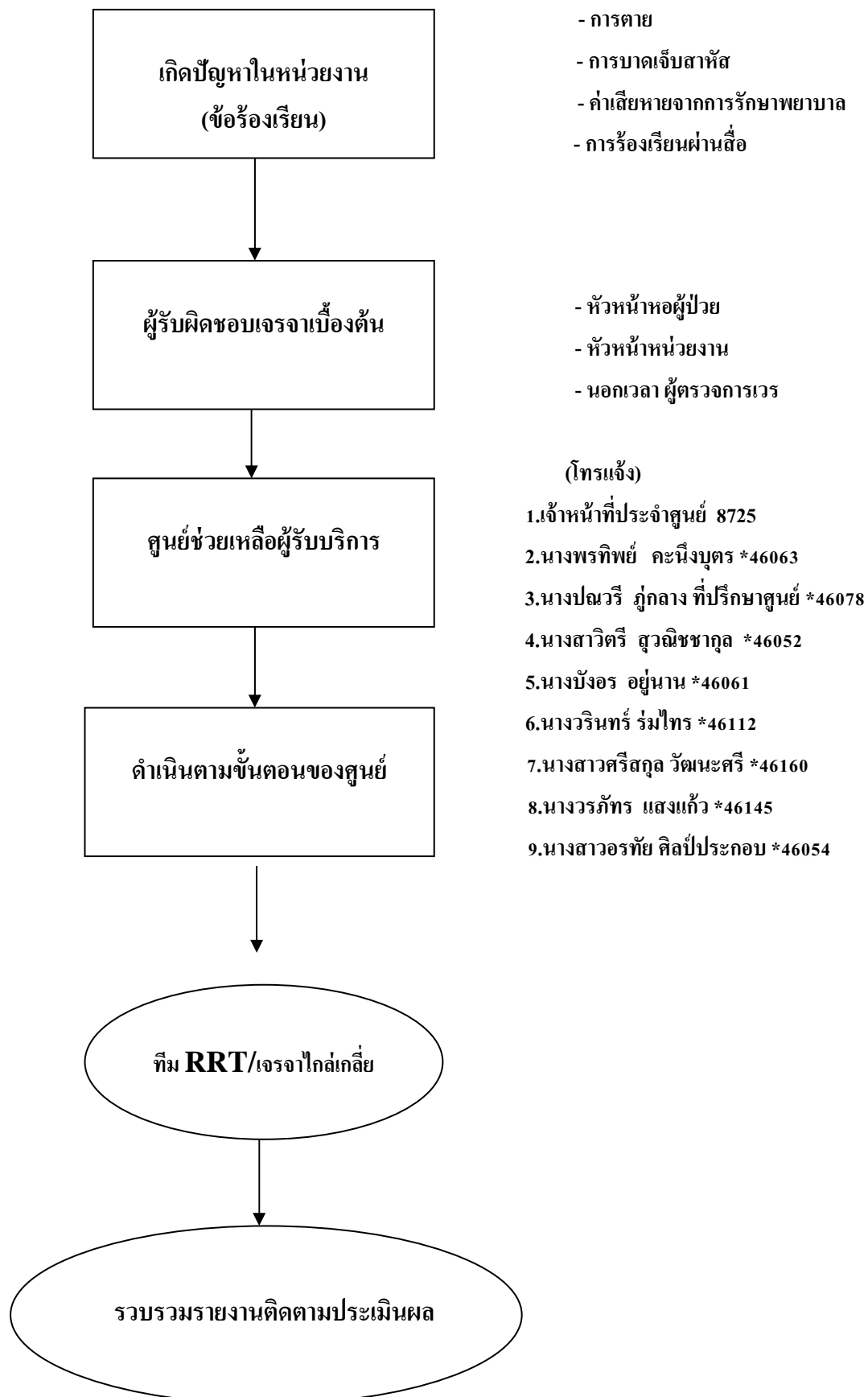
- กรณีประเด็นการตาย
- กรณีประเด็นการบาดเจ็บสาหัส
- กรณีร้องเรียนค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาล
- กรณีให้การช่วยเหลือเยียวยาตามขั้นตอนเรื่อง ม.41 และ ม.18 (4)
- กรณีร้องเรียนผ่านสื่อต่างๆ
- กรณีอื่นๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาการบริการ

# การจัดการข้อร้องเรียน

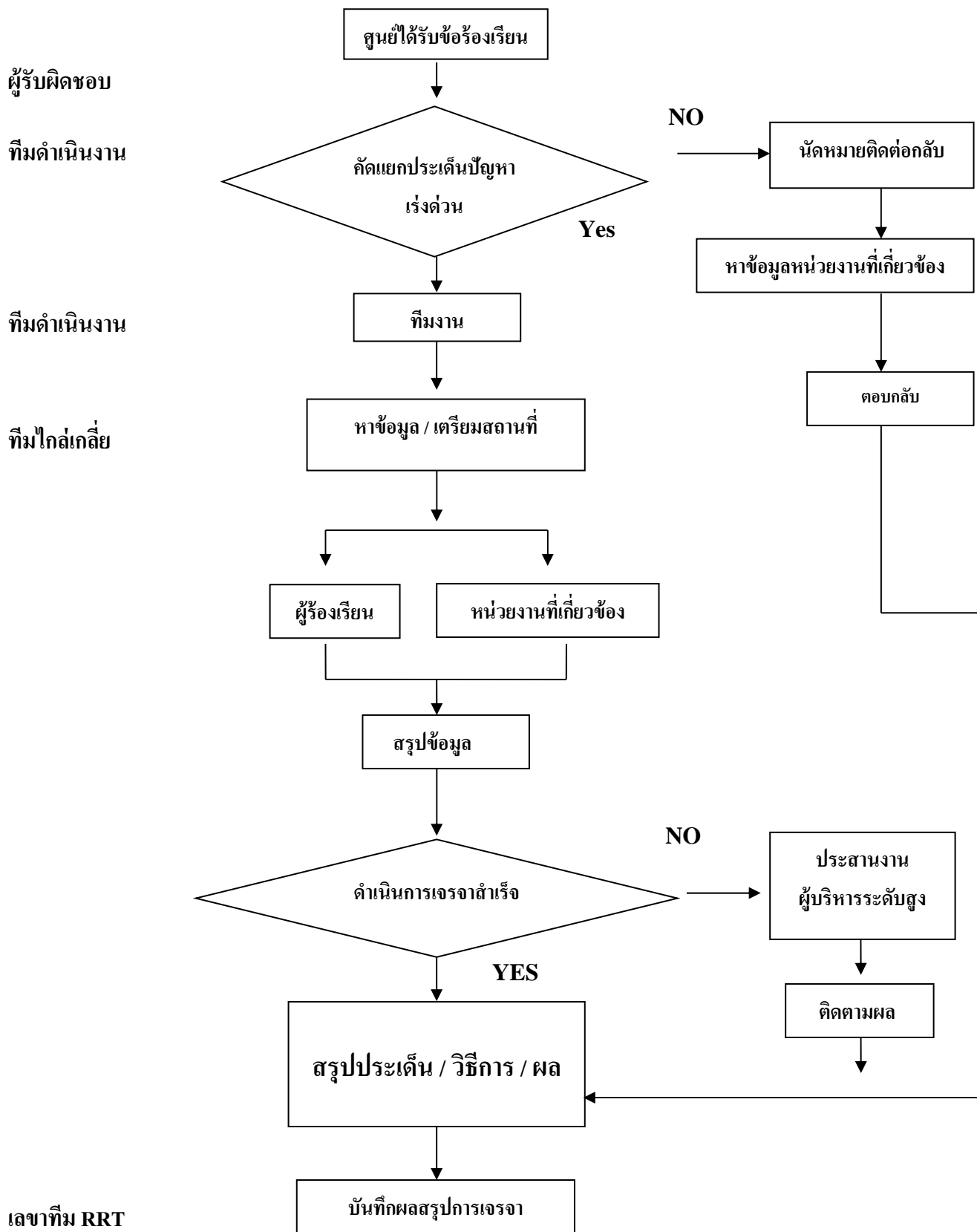


## FLOW CHART

### แนวทางการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้รับบริการระดับหน่วยงาน

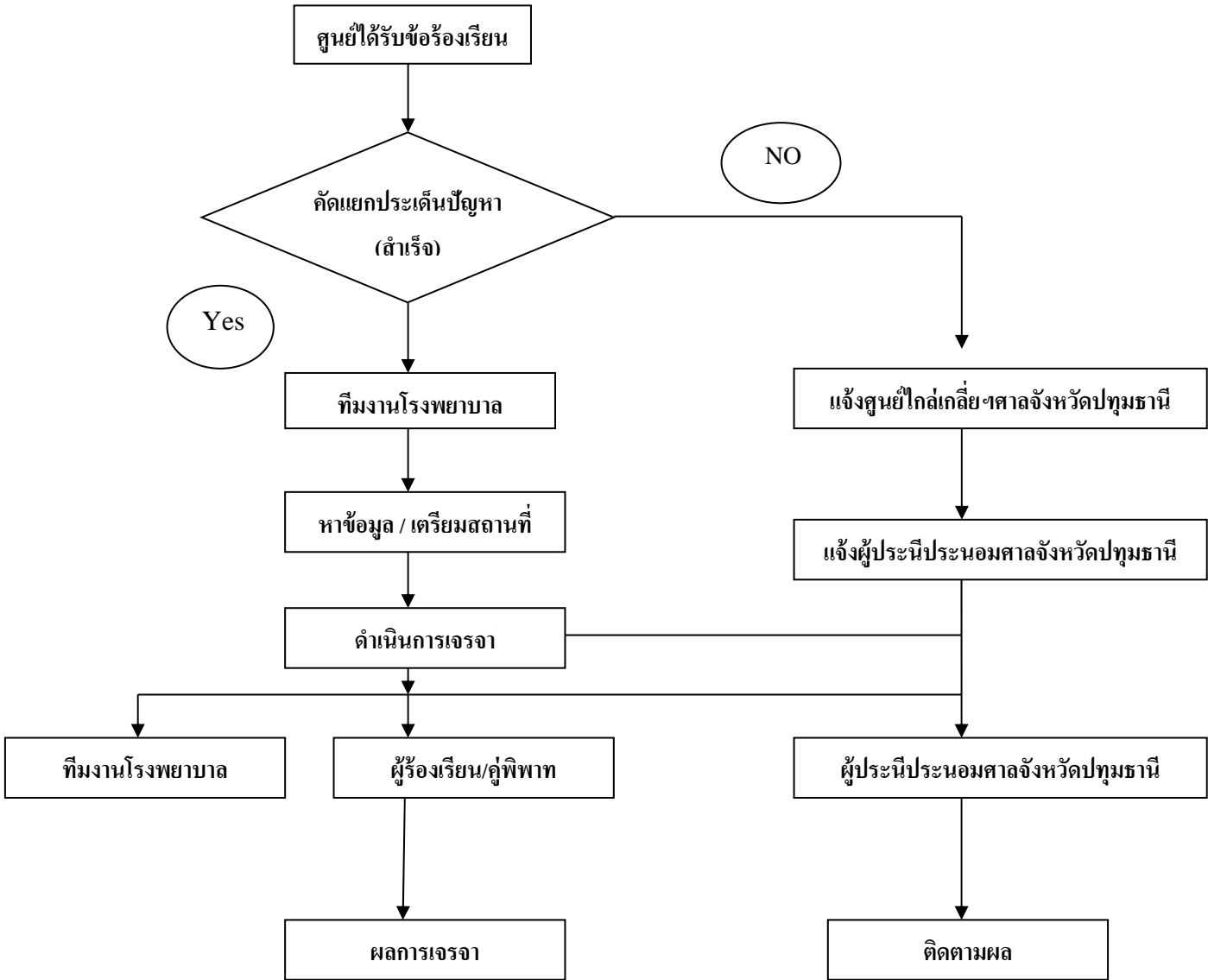


# กระบวนการใกล้เคียง โรงพยาบาลปทุมธานี



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 ไกล่เกลี่ยเสนอขออนุมัติขอความเห็นชอบจากประธานหรือผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
  - 2.บันทึกการยื่นคำร้องของผู้รับบริการตามมาตรา 41 / ในแบบฟอร์มของสปสช.
  - 3.รวบรวมข้อเท็จจริงของผู้ให้บริการ / โดยทีมไกล่เกลี่ย
  - 4.รวบรวมประวัติการรักษาผู้ป่วย / โดยทีมไกล่เกลี่ย
  - 5.รวบรวมรายงานจากข้อ 1-4 ทำหนังสือนำเสนอคณะกรรมการมาตรา 41 สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด / ลงนามโดยผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
  - 6.เก็บรวบรวมสำเนารายงาน (ลับ) ทุกแผ่นไว้ที่ศูนย์ร้องเรียนและงานนิติกร โรงพยาบาลใน กรณีที่มีการฟ้องร้องต่อ
- หมายเหตุ การแจ้งผลการพิจารณาเยียวยาช่วยเหลือตามมาตรา 41 ทางคณะกรรมการมาตรา 41 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีจะเป็นผู้แจ้งผู้ร้องต่อไป

### 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
- ให้เจรจาบนผลประโยชน์พร้อมกัน
- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยิ้มแย้มแจ่มใสและอารมณ์ดีมีมุขตลกบ้าง

### การฟังอย่างตั้งใจ

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