

ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลชุมแพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือ การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้ เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไป ประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้ง ผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการ ได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่รับและจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชยเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในโรงพยาบาลชุมแพ ซึ่งมีที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการ

บุคลากรที่รับผิดชอบศูนย์ร้องเรียน

๑. น.ส.วงศ์เดือน	จันทร์งาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน
๒. นางนัชชา	หงษ์เทิน	ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ร้องเรียน
๓. น.ส.ศศิญา	จันทร์ธานี	เจ้าพนักงานธุรการ	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน
๔. น.ส.มณีนรัตน์	สิงห์นวน	เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน
๕. น.ส.ณัตตยา	พิศโรสง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย^๑

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน/ผู้รับความคิดเห็นที่ประจำอยู่ตามจุดบริการ

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชุมแพ เลขที่ ๘๒ ถนนมลิวรรณ หมู่ที่ ๘ ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลข ๐๔๓ - ๓๑๒๕๑๐ - ๑ ต่อ ๓๗๐ นอกเวลาราชการ ติดต่อOperator

(๔) ผู้รับฟังความคิดเห็น ที่ติดอยู่หน้าห้องทำงาน/หน่วยงานที่ให้บริการของโรงพยาบาลชุมแพทุกจุด

(๕) ทางFacebook :โรงพยาบาลชุมแพ และที่นี้ชุมแพ

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ศูนย์รับข้อร้องเรียน พิจารณาความรุนแรง ถ้าความรุนแรง

๒.๑ ระดับ GHIหรือระดับ๔ ต้องรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพภายใน ๒๔ ชั่วโมง แล้วดำเนินการตามข้อ ๒.๒

๒.๒ สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

-กรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลชุมแพได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามข้อหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

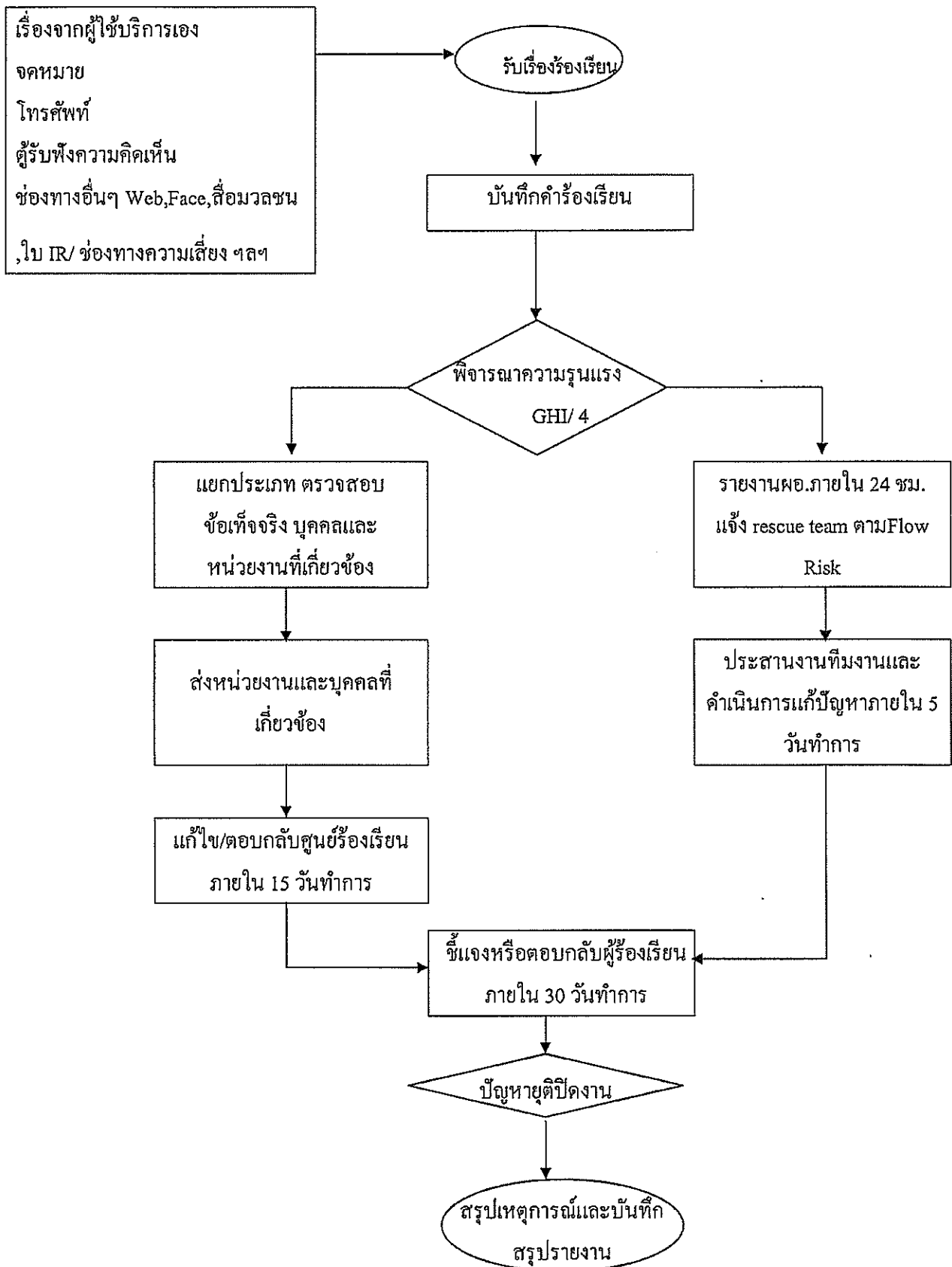
ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด (ตาม Flow)

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



การจัดระบบความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับความเสี่ยง	
A	มีโอกาสมากเกินไปที่จะเกิดความคลาดเคลื่อน
B	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วยแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย
C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วยแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย
D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วยส่งผลให้มีการเฝ้าระวัง
E	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องได้รับการรักษาเพิ่มขึ้นจากเหตุการณ์นั้น
F	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมากขึ้น
G	มีผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความพิการ
H	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องปฏิบัติการกู้ชีวิต
I	มีผลทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต

การจัดระบบความรุนแรงของข้อร้องเรียน

การแยกประเภทการร้องทุกข์	
1	การใช้สิทธิ/ขอเกินสิทธิ
2	ระบบการรักษา
3	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
4	ถูกเรียกเก็บค่าบริการ
5	ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ ม.41
6	ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ ม.18(4)
7	เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ
8	เรื่องดี ๆ

แบบแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลชุมแพ

เร่งด่วน
 ไม่เร่งด่วน

วันที่

1. ข้าพเจ้า นาย / นาง / น.ส. อายุ ปี เบอร์โทรศัพท์
2. สิทธิการรักษา บัตรทอง ข้าราชการ ประกันสังคม สิทธิอื่น ๆ
3. ที่อยู่ ที่ต้องการให้โรงพยาบาลตอบกลับ
4. วัน / เดือน / ปี และเวลาที่พบปัญหา
5. จุดบริการ / หน่วยงาน / ชื่อผู้ให้บริการที่เป็นปัญหา
6. ปัญหาที่ท่านพบและต้องการแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน

ลงชื่อ (ผู้แจ้ง)

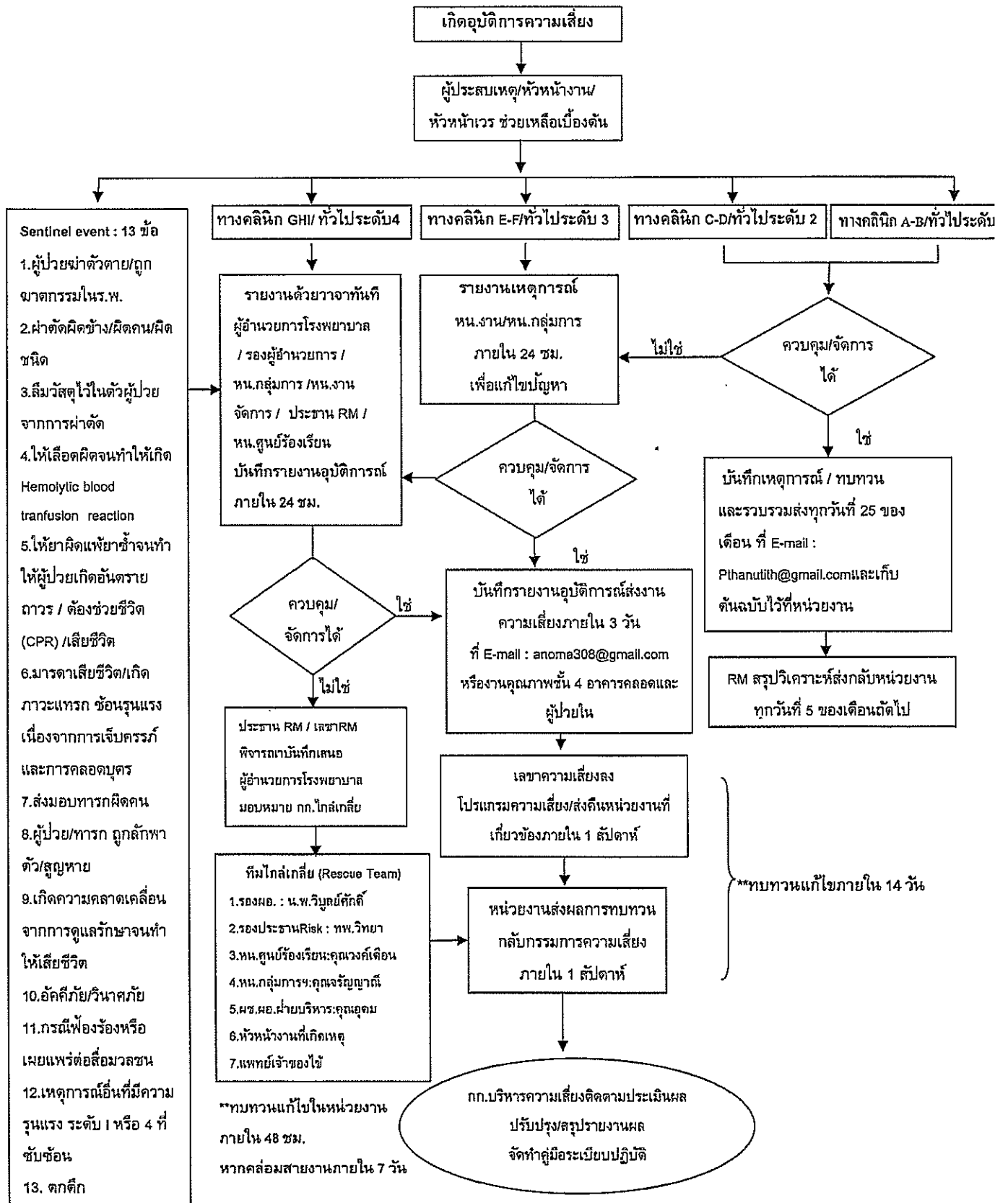
วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....น. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับความคิดเห็น มาด้วยตนเอง
 โทรศัพท์ อื่น ๆ

ผู้รับเรื่อง ผู้รับเอกสาร

เรียน หน.ฝ่าย/หน.งาน.....ผู้ตอบ.....ตอบกลับศูนย์ร้องเรียนภายใน 7-14 วัน

ขอชี้แจง.....

แผนภูมิการรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลชุมแพ ปี2559 (ปรับปรุง)



- Sentinel event : 13 ข้อ
- 1.ผู้ป่วยฆ่าตัวตาย/ถูกฆาตกรรมในร.พ.
 - 2.ผ่าตัดผิดข้าง/ผิดคน/ผิดชนิด
 - 3.ลืมวัสดุไว้ในตัวผู้ป่วยจากการผ่าตัด
 - 4.ให้เลือดผิดจนทำให้เกิด Hemolytic blood transfusion reaction
 - 5.ให้ยาผิดแพ้ยาซ้ำจนทำให้ผู้ป่วยเกิดอันตรายถาวร / ต้องช่วยชีวิต (CPR) / เสียชีวิต
 - 6.มารดาเสียชีวิต/เกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรงเนื่องจากการเจ็บครรภ์และการคลอดบุตร
 - 7.ส่งมอบทารกผิดคน
 - 8.ผู้ป่วย/ทารก ถูกลักพาตัว/สูญหาย
 - 9.เกิดความคลาดเคลื่อนจากการดูแลรักษาจนทำให้เสียชีวิต
 - 10.อัคคีภัย/วินาศภัย
 - 11.กรณีฟ้องร้องหรือเผยแพร่ต่อสื่อมวลชน
 - 12.เหตุการณ์อื่นที่มีความรุนแรง ระดับ 1 หรือ 4 ที่ซับซ้อน
 13. ฉกตึก

ตู้แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ



