

## 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 จันทรงาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน
๒. นางนัชชา หงษ์เทิน	ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ร้องเรียน
๓. น.ส.ศศิญา จันทราษี	เจ้าพนักงานธุรการ	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน
๔. น.ส.มณีนรัตน์ สิงห์นวน	เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน
๕. น.ส.ณัตถยา พัดไธสง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย<sup>๑</sup>

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 GH1หรือระดับ๔ ต้องรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพภายใน ๒๔ ชั่วโมง แล้วดำเนินการตามข้อ ๒.๒

๒.๒ สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

-กรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลชุมแพได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามข้อหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน จากศูนย์รับข้อร้องเรียน

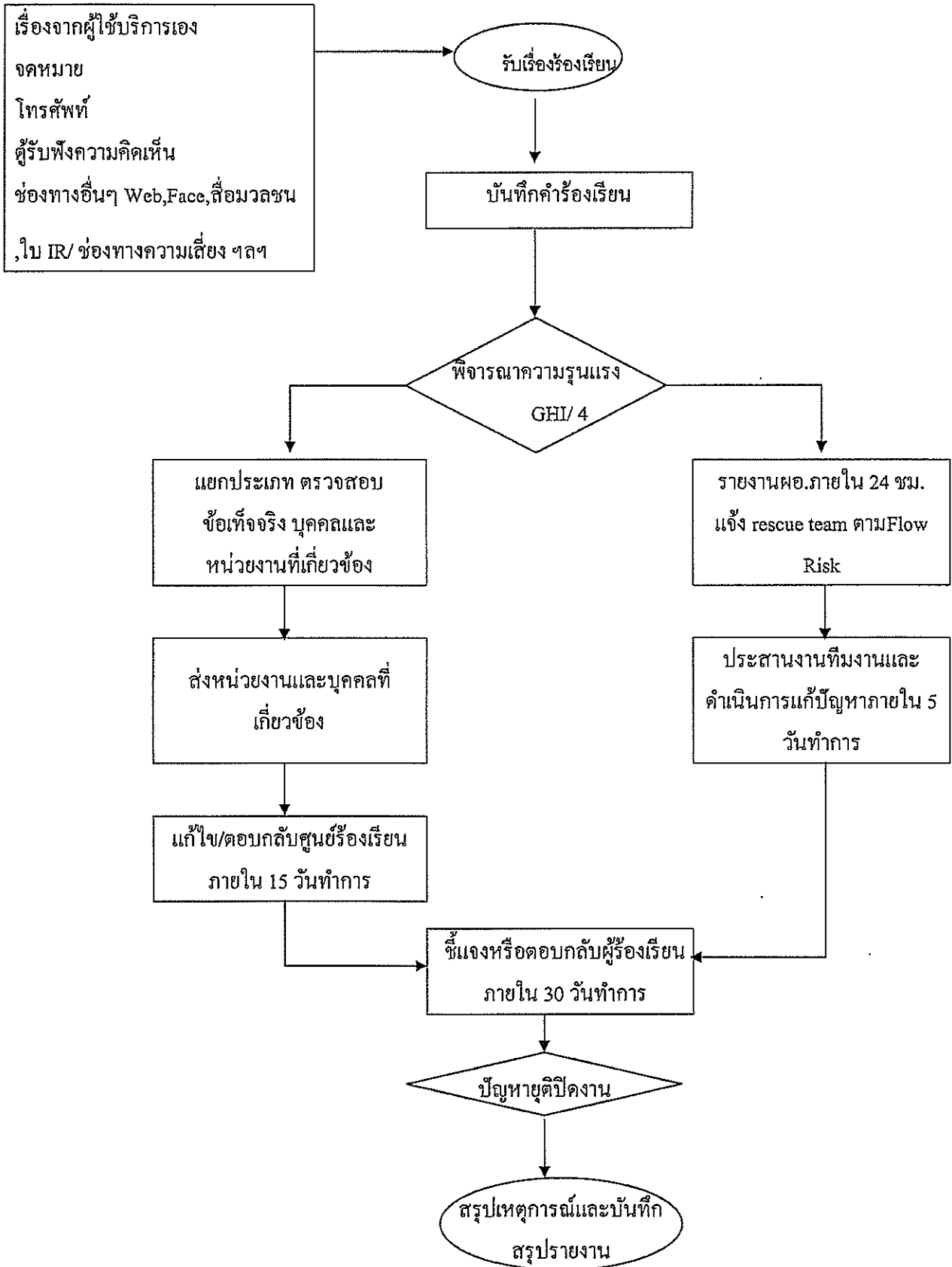
ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง

(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	มีโอกาที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
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

ขอรับแจ้ง.....

แผนภูมิการรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลชุมแพ ปี2559 (ปรับปรุง)

