

คู่มือรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การทุจริต และประพฤติมิชอบ



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านนา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ในด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียนประสานงานแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหาให้ความช่วยเหลือ ค้ำครองสิทธิแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
3. ประสานความร่วมมือภายในหน่วยบริการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
4. มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบรวมทั้งการติดตามประเมินผล การรายงานผลและการยุติข้อร้องเรียน

บทบาทหน้าที่

1. ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาทั่วไปในระบบหลักประกันสุขภาพ
2. ชี้แจงเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ
3. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ชี้แจงตอบปัญหา ข้อข้องใจ เพื่อบรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
4. สร้างความเข้าใจ ช่วยเหลือเบื้องต้น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
5. ค้ำครองสิทธิของประชาชนผู้รับบริการค้ำครองสิทธิแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
6. อำนวยความสะดวกในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ม. 41 และ ม. 18 (5)
7. ประสานงานระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและหน่วยงาน
8. สรุป รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา และพัฒนาระบบการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและระบบการป้องกัน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

มาตรการดำเนินงาน

ตามมาตรฐานคู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักบริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ชื่อประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านกายภาพ
ประกอบด้วยสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อุปกรณ์และเอกสารประกอบการทำงาน
2. มาตรฐานด้านบุคลากร
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะและคุณสมบัติตามที่กำหนดและได้รับอบรมอย่างต่อเนื่อง
3. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
4. มาตรฐานด้านระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงาน
5. มาตรฐานด้านการพัฒนาบริการเชิงรุก
ที่กิจกรรมพัฒนาระบบค้ำครองสิทธิ / ระบบบริการสาธารณสุข และคุณภาพบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคีเครือข่าย ตามความเหมาะสมของพื้นที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือหน่วยบริการส่งเรื่องมายังงานประกันสุขภาพ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามบทบาทหน้าที่และ Flow การดำเนินแก้ไขข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์เรื่องและข้อมูล นำเสนอผู้บริการเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อไป

ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ติดตามข้อมูลและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4

ติดตามข้อมูลและผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามที่ผู้บริหารพิจารณา มอบหมายตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5

ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ สรุปข้อมูลให้ผู้บริการดำเนินการพิจารณา การเจรจาไกล่เกลี่ย

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานประกันสุขภาพเป็นผู้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดูแนวโน้มของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อการพัฒนากระบวนการต่อไป

การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน - ด้วยตนเอง - จดหมาย - โทรศัพท์ - ผู้รับเรื่องร้องเรียน - สื่อต่างๆ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

หน่วยงานแก้ไข
เบื้องต้น

ส่งกรรมการเจรจา
ไกล่เกลี่ยและRRT

ยุติ

ยุติ

บันทึกการรับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - หาข้อมูลเพิ่มเติมและวิเคราะห์ข้อมูล
 - พิจารณาวินิจฉัย
 - ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น
- (โดยมีกรรมการอย่างน้อย 2 ใน 5 คน ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน)

เรื่องที่สามารถ
ดำเนินการแก้ไขได้

เรื่องที่สามารถ
ดำเนินการแก้ไขไม่ได้

- ดำเนินการแก้ไข
- สรุปผลแจ้งกลับ
ภายใน 30 วันโดย
ติดต่อเป็นระยะๆ

รายงาน
ผู้อำนวยการ

ยุติ

ยุติไม่ได้

สรุปผล

สรุปผลแจ้งกลับภายใน
30 วันโดยติดต่อเป็น

ประธานผู้บริหาร
รับทราบ (สสจ.)

สรุป/บันทึก

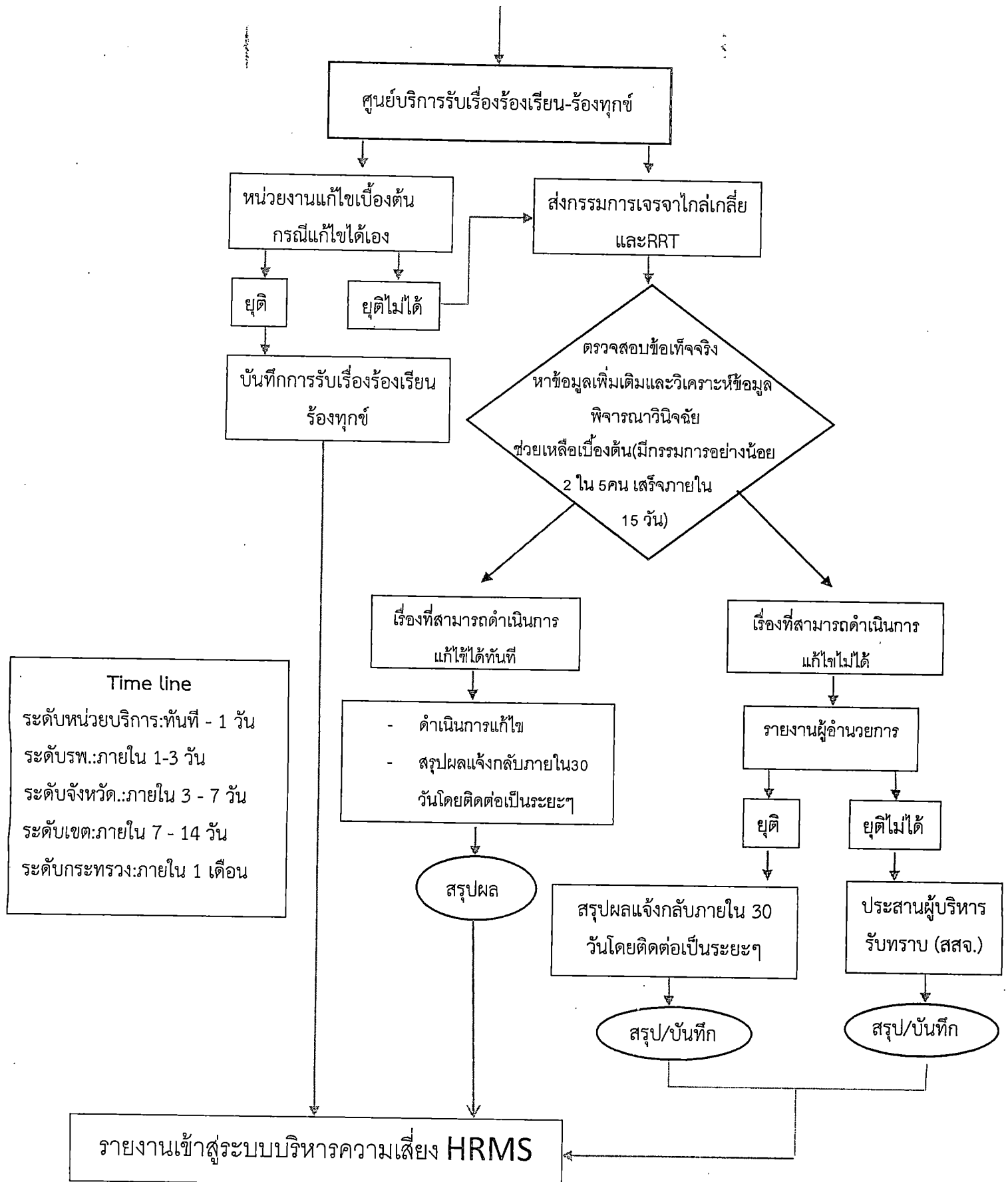
สรุป/บันทึก

Time line

ระดับหน่วยบริการ:ทันที - 1 วัน
ระดับรพ.:ภายใน 1-3 วัน
ระดับจังหวัด:ภายใน 3 - 7 วัน
ระดับเขต:ภายใน 7 - 14 วัน
ระดับกระทรวง:ภายใน 1 เดือน

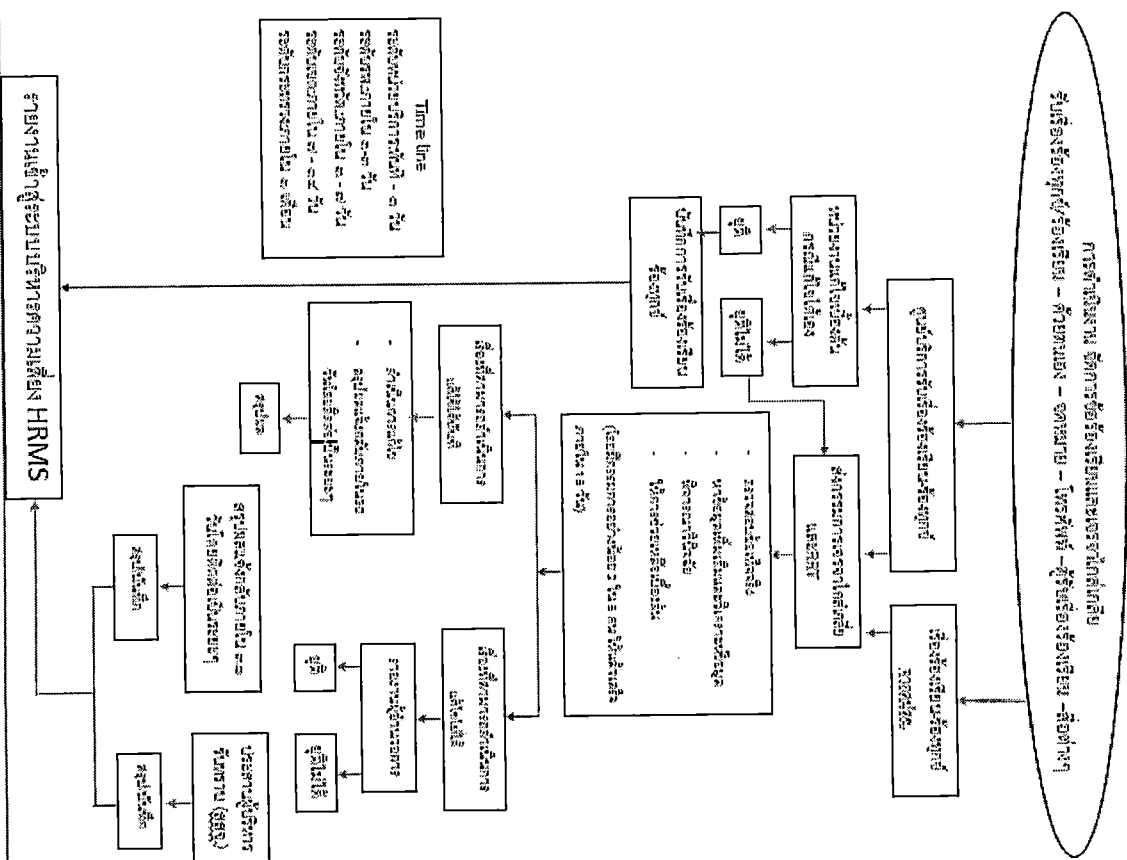
รายงานเข้าสู่ระบบบริหารความเสี่ยง

การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน - ด้วยตนเอง - จดหมาย - โทรศัพท์ - ผู้รับเรื่องร้องเรียน - สื่อต่างๆ



ทนายเอก

การจัดการผลการวิเคราะห์แนวทางการเฝ้าระวังทุกข้อร้องเรียน ที่โรงพยาบาลบ้านนาจะมีระบบในการจัดการตามแนวทางที่จัดทำขึ้น และยังมีการให้ความรู้และเสริมสร้างเทคนิคในการจัดการข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ห้ปัจจัยสาเหตุ (RCA) และกระบวนการระบบร่วมทั้งการศึกษาแนวทางการป้องกันร่วมกันในระดับตามแนวทางดังต่อไปนี้





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โทร.๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒-๓ ต่อ ๑๓๓๑

ที่ นย ๐๐๓๒.๓๐๓/๗๖

วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน

เรียน คุณ รติรัตน์ ม่วงทอง

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกเวชกรรมฟื้นฟู (กายภาพบำบัด) ผ่านทางช่องทาง Line@ ของโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓ นั้น คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล ได้มีการประชุมและให้กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู ได้มีการทบทวนระบบการให้บริการและพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้

โรงพยาบาลขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ที่แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลและก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการของแผนกเวชกรรมฟื้นฟู อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อมาเพื่อทราบ

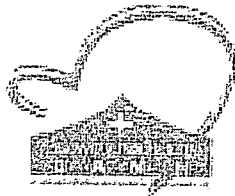
(นางสาวผุสดี ศรีสมบุญณกุล)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

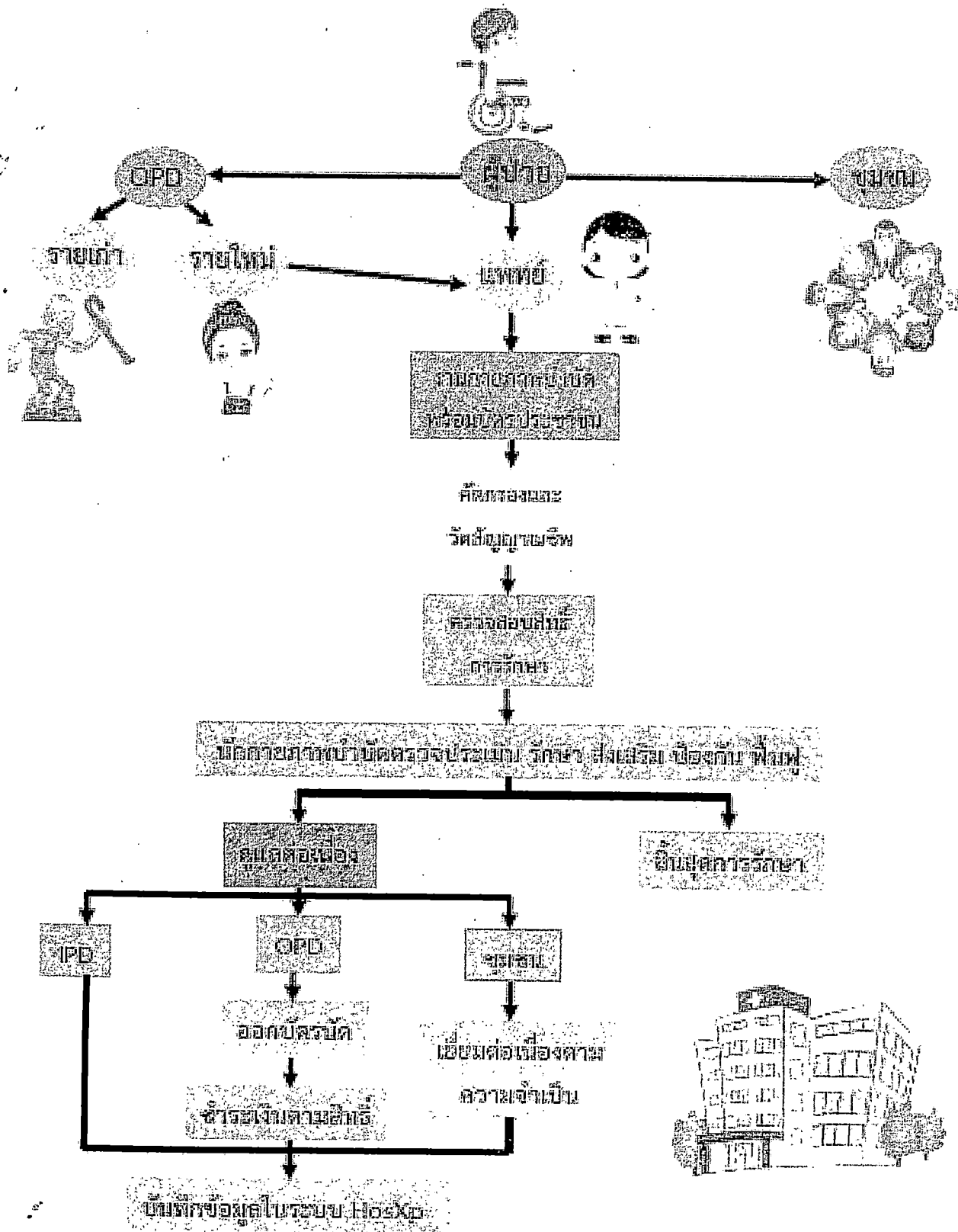
แนวทางการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

ประเด็นข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม	- ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน - จัดทำลำดับเหตุการณ์การรับบริการของผู้ป่วยในรายที่มีกรณีข้อร้องเรียน ตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงปัจจุบัน - ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนแนวคิด แนวทางการแก้ไข และร่วมกันปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ - เดิมหน่วยงานมีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการกายภาพบำบัดขนาด A4 ซึ่งอาจมีขนาดเล็ก แต่เนื่องจากไม่ได้รับการอนุมัติการจัดซื้อ จึงยังไม่มีป้ายแสดงที่มีขนาดใหญ่ และชัดเจนเท่าที่ควร ซึ่งจะบรรจุไว้ในแผนของกลุ่มงานต่อไป - เปลี่ยนนักกายภาพบำบัดซึ่งรับผิดชอบผู้ป่วย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
2. การร้องเรียนการบริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น.	- หน่วยงานมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลา 12.00-13.00 น. เพื่อรับการติดต่อสอบถามหรือให้ข้อมูลการรับบริการจากผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป



ขั้นตอนการรับบริการ กายภาพบำบัด

กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู



หมายเหตุ กรณีผู้ป่วยขาดนัดเกิน 14 วัน ถือว่าสิ้นสุดการรักษา ผู้ป่วยต้องเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจประเมินอาการ และพิจารณาการส่งรักษาทางกายภาพบำบัดใหม่ทุกครั้ง

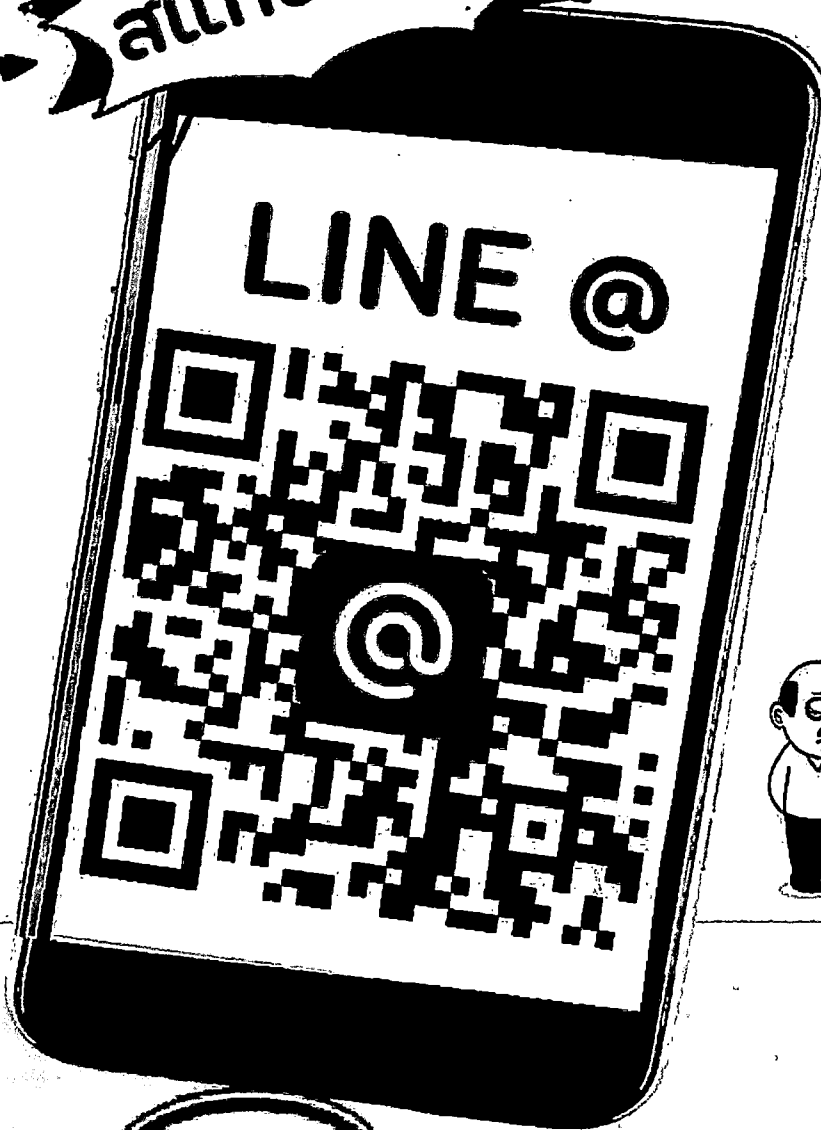
[illegible]

ผู้เป็นต้นคิดโครงการฯ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างดี และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รู้ หรือ ยัง ?

โรงพยาบาลบ้านนา เพิ่มช่องทางการ
ติดต่อสื่อสาร เพียงแค่เพิ่มเพื่อน

สแกนเลย!!



มาเป็นเพื่อน

กับเรา

คุณจะได้ไม่พลาด

ข้อมูลข่าวสาร

ด้านสุขภาพ



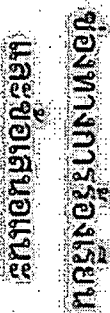
LINE @
@689aoawd



งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลบ้านนา

ПІВНІСЬКА

150000



Tycoon

မြတ်ဗုဒ္ဓ

ИЗДАТЕЛЬСТВО «НАУКА»

73004-10000

COHEN, CLEAN & COMPANY

HOSPITAL



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข					
ชื่อหน่วยงาน		โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก			
วัน / เดือน / ปี					
หัวข้อ					
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)					
.....					
.....					
Ling ภายนอก : ไม่มี					
หมายเหตุ :					
.....					
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล			ผู้อนุมัติรับรอง		
(.....)			(.....)		
ตำแหน่ง			ตำแหน่ง		
วันที่	เดือน	พ.ศ.	วันที่	เดือน	พ.ศ.
.....					
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่					
(.....)					
ตำแหน่ง					
วันที่	เดือน	พ.ศ.			
.....					