



คำสั่งโรงพยาบาลปทุมธานี

ที่ ๗ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารจัดการและดำเนินงานในเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีประสิทธิภาพลดปัญหาการฟ้องร้อง การแก้ไขปัญห และควบคุมติดตามสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในโรงพยาบาลปทุมธานีดังรายนามต่อไปนี้

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี	ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์
๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์	ที่ปรึกษา
๓. รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล	ที่ปรึกษา
๔. รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	ที่ปรึกษา
๕. นางปณวี ภูกลาง	ที่ปรึกษา
๖. รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านกิจกรรมพิเศษ	ประธานกรรมการ
๗. พญ.ศิริพร วรพงศ์มณูพงศ์	รองประธานกรรมการ
๘. ประธานองค์กรแพทย์	กรรมการ
๙. หัวหน้ากลุ่มพยาบาลผู้ป่วยทุกหน่วย	กรรมการ
๑๐. หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์	กรรมการ
๑๑. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ	กรรมการ
๑๒. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสังคม	กรรมการ
๑๓. นิติกรโรงพยาบาล	กรรมการ
๑๔. นางพรทิพย์ คณิงบุตร	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางสาววิตรี สุวณิชชากุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๖. นางสาวศรีสกุล วัฒนาศรี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

- มีหน้าที่
๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ข้อร้องเรียนด้านบริการและจริยธรรม ทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้เกี่ยวข้อง
 ๒. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อขัดแย้งไม่นำไปสู่การฟ้องร้อง ทั้งแก้ปัญหาทันเวลาที่เหมาะสม
 ๓. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม.๔๑ และผู้ประกันตน
 ๔. ประเมินผลรายงานคณะกรรมการบริหาร บรรดาคำสั่งอื่นใดที่ขัดแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ. วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายประสทธิ มานะเจริญ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี



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

คำนิยาม

M:Mastery/Management by fact

O:Originality

P:People center

T:Teamwark

H:Humility/Humanized Health Care

เข็มมุ่ง

ยึดถือตามแนวพระราชดำริ / พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ

ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

“ ห้องสบายใจไขปัญหา ”

วิสัยทัศน์

ปัญหาของท่าน คืองานของเรา

พันธกิจ

บริการแก้ปัญหา	เพื่อประชาชน
โดยประชาชน	มีส่วนร่วมคิดแก้ไข



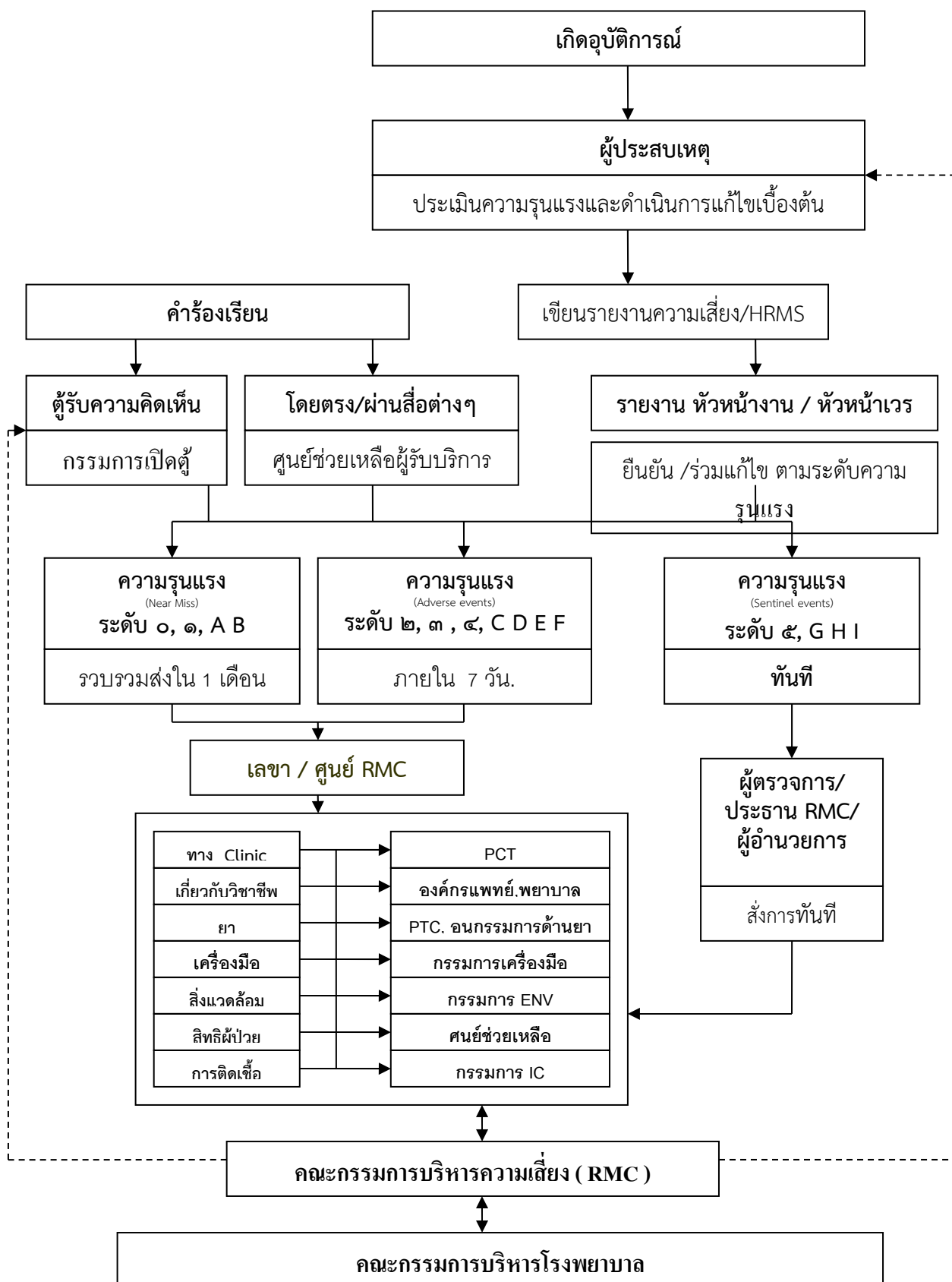
ที่มาของศูนย์ช่วยเหลือผู้มารับบริการ

สืบเนื่องจากการที่มีการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากขึ้นซึ่งเป็นประเด็นที่รุนแรงต้องแก้ไข โดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารระดับสูง จึงได้มีการมอบหมายให้ รองผู้อำนวยการฝ่าย การแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีทีมงานเป็นผู้ประสานงานแก้ไขรับข้อร้องเรียน ตามนโยบายรัฐบาลในการอำนวยความสะดวกประชาชนโรงพยาบาลปทุมธานี จึงจัดให้มีการจัดตั้งศูนย์ขึ้นใช้ชื่อว่า “ห้องสบายใจ” ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์จากสาขาต่างๆ เช่น สูติ-นรีเวช ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม คำนวณ OSCC ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นได้แก่ นางปณวี ภูกลาง ที่ปรึกษา , นางพรทิพย์ คณิงบุตร ,นางสาวศิริสุวณิชากุล นางบังอร อยู่นัน ,นางวรภัทร แสงแก้ว นางวรินทร์ รมไทร,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 ต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล 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 ผู้รับบริการไม่พอใจ เขียนใบรายงาน
- กรณีแก้ไขไม่ได้ ผู้รับบริการยังคิดใจต้องการคำตอบ

ประสานงานรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์หรือผู้บริหารระดับสูง
เหนือขึ้นไป ในกรณีที่ได้รับผิดชอบกับเรื่องร้องเรียนนั้นโดยตรง

- 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

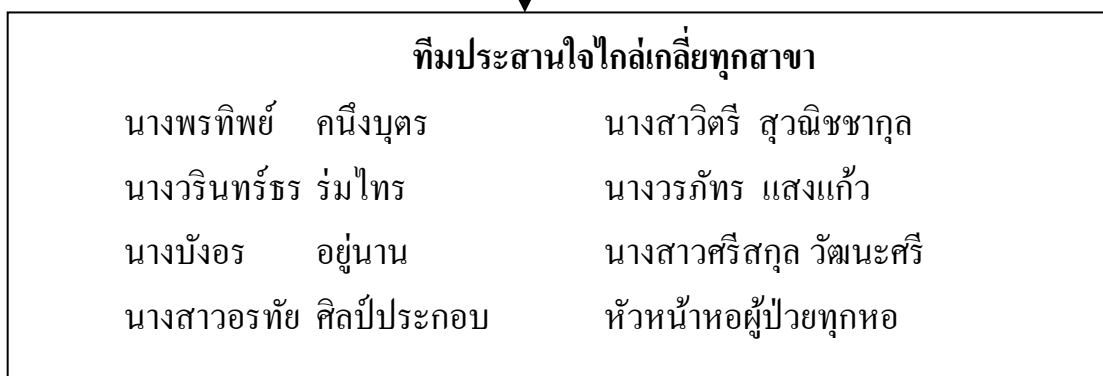
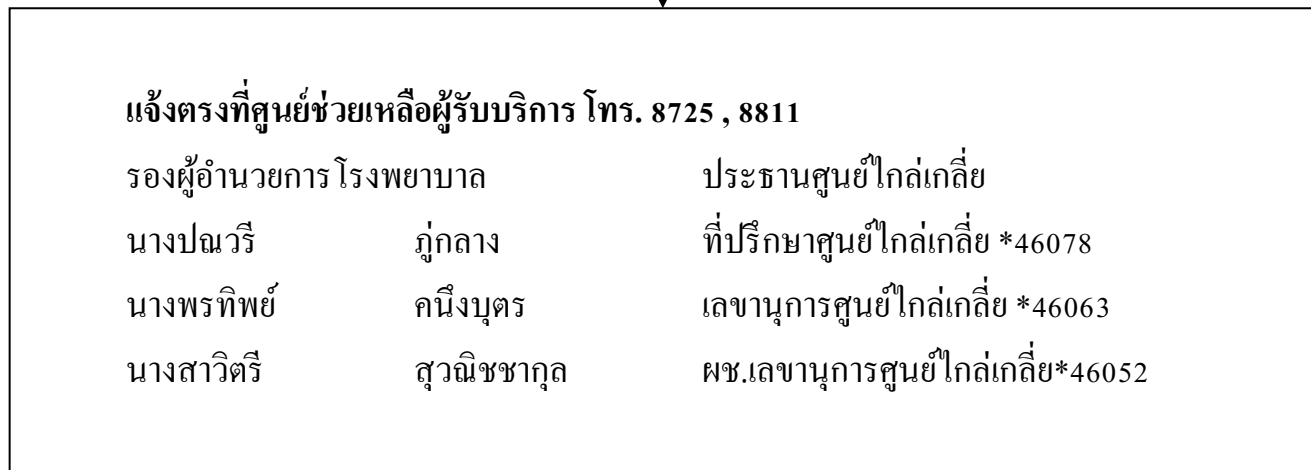
- กรณีเร่งด่วน ให้โทรติดต่อเลขานุการ โดยตรงเพื่อเจรจาสร้างความเข้าใจเบื้องต้น พร้อมส่งใบรายงาน
- กรณีไม่เร่งด่วน ให้ส่งใบรายงานตามขั้นตอนแนวทางแก้ไข

- 6.ติดตามผลการตอบกลับและดำเนินตอบกลับผู้ร้อง ทั้งบันทึกในโปรแกรมรับเรื่องราวร้องทุกข์

รหัสผ่าน 10687 98725

ผู้รับผิดชอบศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

เมื่อเกิดข้อร้องเรียนในหน่วยงาน

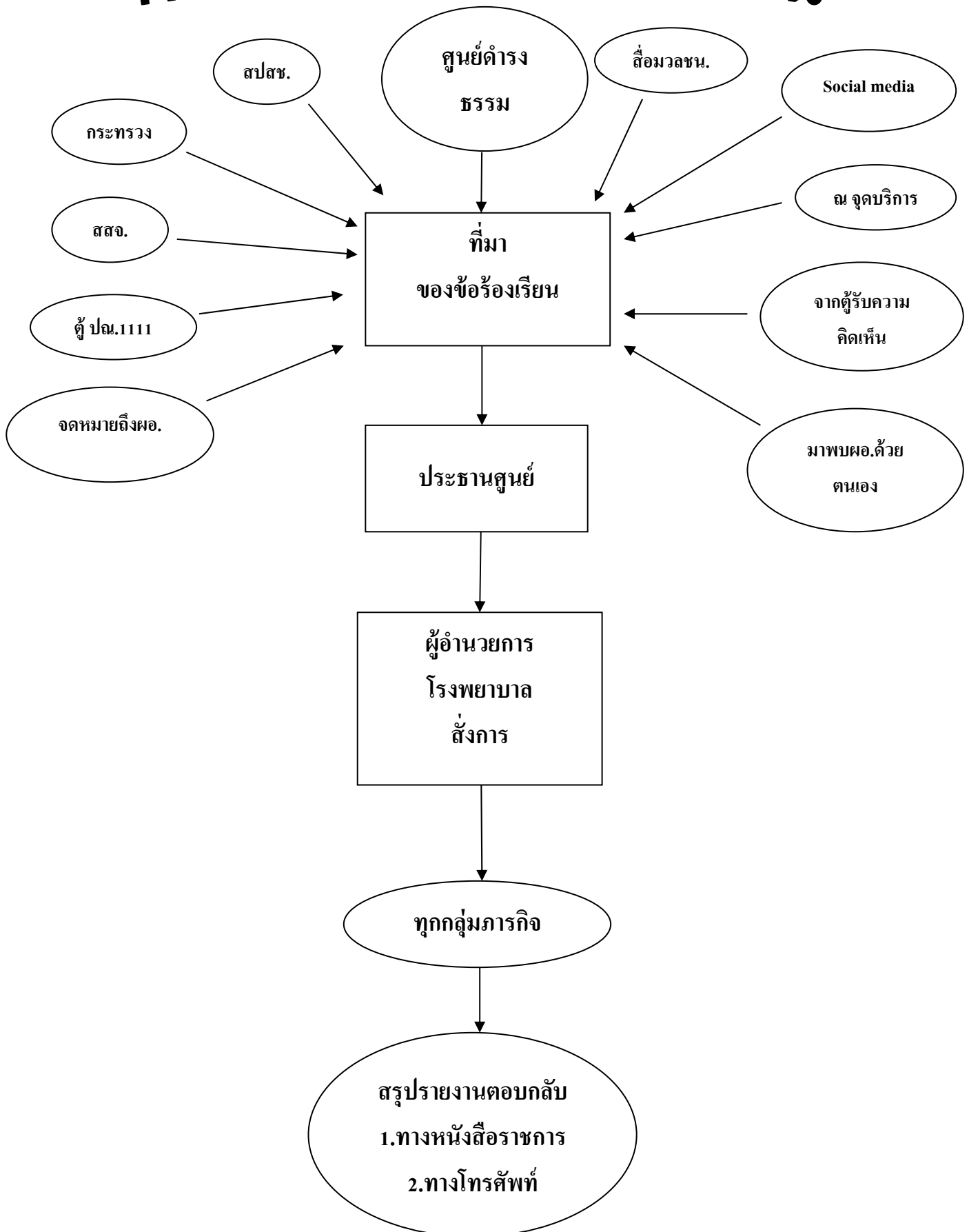


ขั้นตอนการทำงาน

รับเรื่อง / หาข้อมูลร้องเรียน / เจรจาไกล่เกลี่ย / ดำเนินการแก้ไข

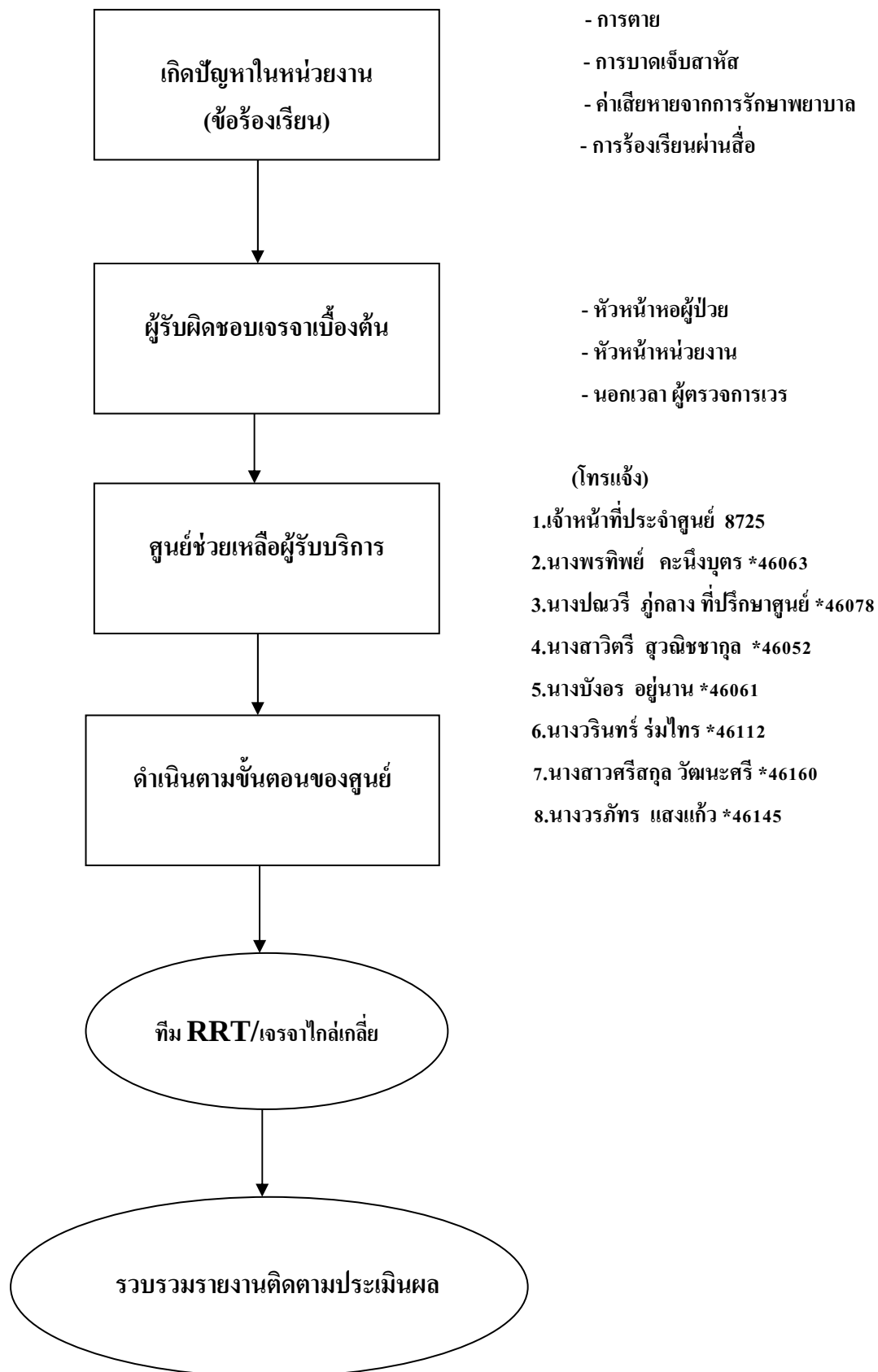
- กรณีประเด็นการตาย
- กรณีประเด็นการบาดเจ็บสาหัส
- กรณีร้องเรียนค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาล
- กรณีให้การช่วยเหลือเยียวยาตามขั้นตอนเรื่อง ม.41 และ ม.18 (4)
- กรณีร้องเรียนผ่านสื่อต่างๆ
- กรณีอื่นๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาการบริการ

การจัดการข้อร้องเรียน

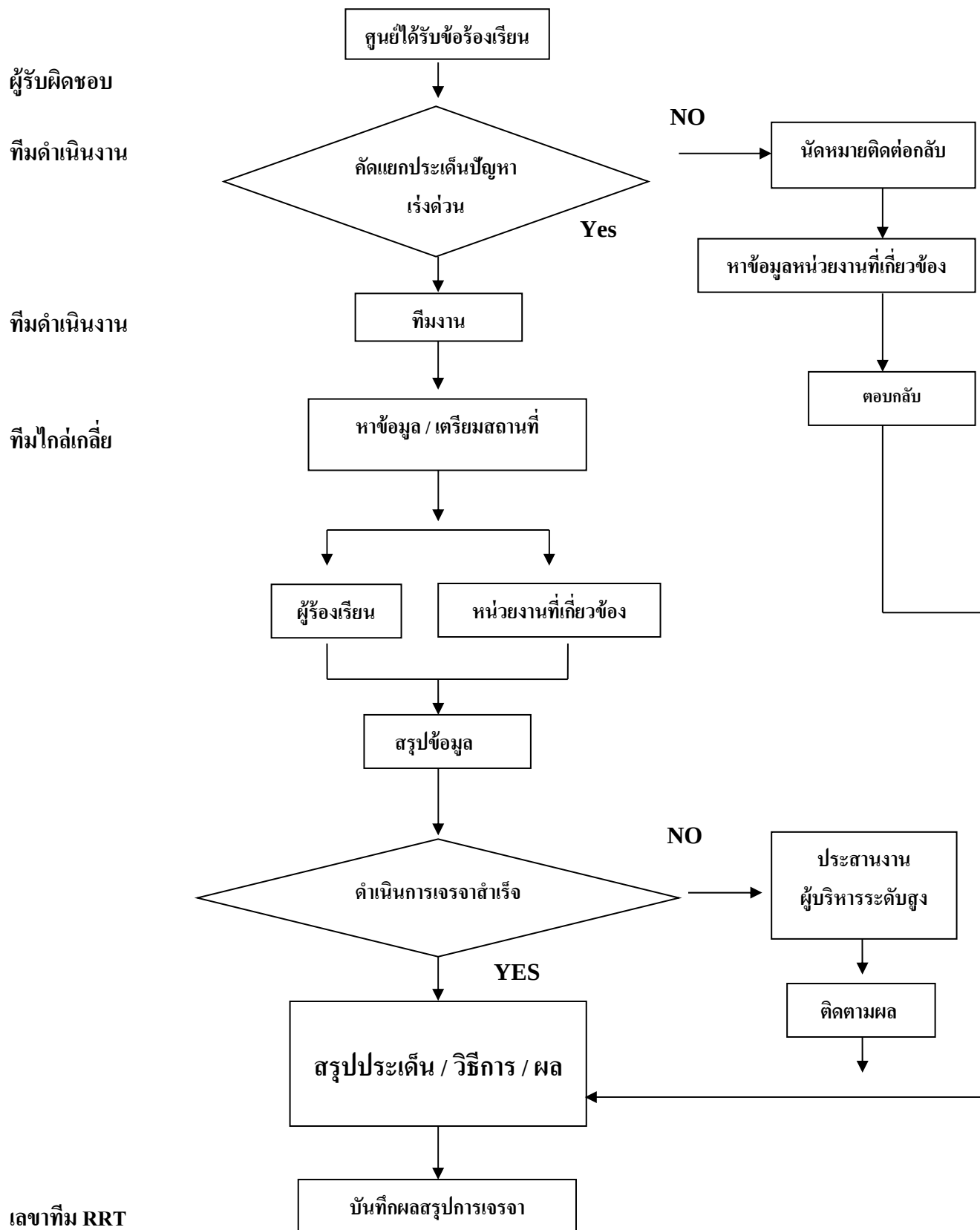


FLOW CHART

แนวทางการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้รับบริการระดับหน่วยงาน

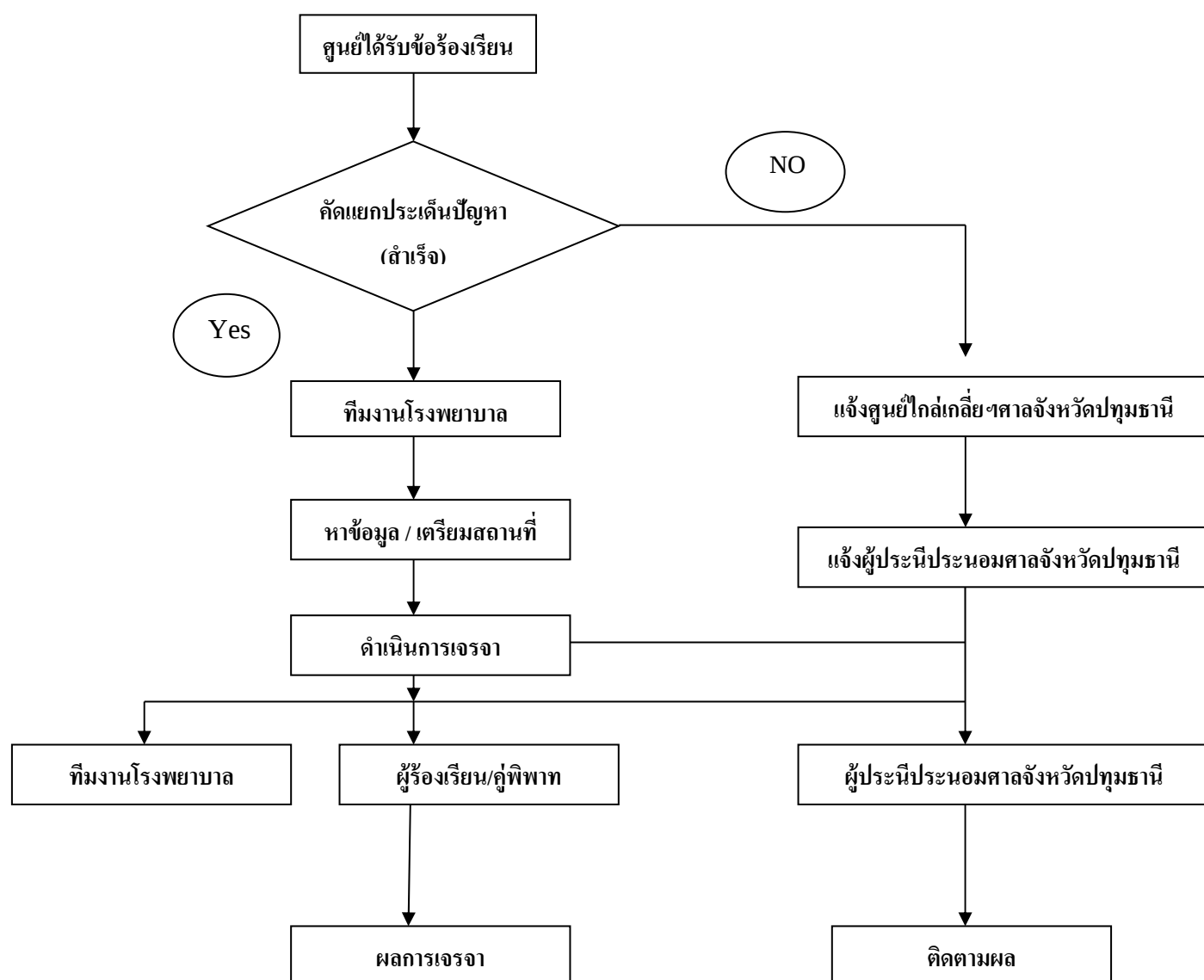


กระบวนการใกล้เคียง โรงพยาบาลปทุมธานี



ตามหนังสือจังหวัดด่วนที่สุด ที่ ปท. 0017/3621
เรื่องให้หน่วยราชการ จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการ

กระบวนการไต่ถามและสมานฉันท์โดยศาลจังหวัดปทุมธานี



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

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มาตรา 41

- 1.บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มของสปสช.แบบฟอร์ม 1 สรุปข้อมูล ของทีมช่วยเหลือ
ใกล้เคียงเสนอขออนุมัติขอความเห็นชอบจากประธานหรือผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- 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
สำนักงานสาธารณสุขสุโขทัยปทุมธานีจะเป็นผู้แจ้งผู้ร้องต่อไป

แนวทางดำเนินการ.18 (4) กรณีอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน

- 1.ตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการที่เป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุโดยต้องเป็นผู้ใช้สิทธิ UC เท่านั้น
- 2.สอบสวนอุบัติเหตุ/โรคจากการทำงานโดยเจ้าหน้าที่อาชีวอนามัยประจำหน่วยงานและหัวหน้างาน
- 3.ส่งรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน โรงพยาบาลที่ศูนย์บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล
- 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 เรื่องโครงการ ไกล่เกลี่ยและสมานฉันท์โรงพยาบาลปทุมธานี
- เอกสารด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มงานอาชีวเวชกรรมโรงพยาบาลปทุมธานี

รวบรวมและจัดทำ โดย

นายแพทย์สุรรัตน์ สุขประเสริฐ (ประธาน)

คุณปณวี ภูกลาง ที่ปรึกษา

คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ย

ภาคผนวก

คุณสมบัติของผู้ใกล้เคียง

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

วิธีการดำเนินการใกล้เคียง

- แนะนำตัว วิธี กติกา

ค้นหาปัญหา

- แยกใกล้เคียง
- รู้ปัญหาและการหาทางออกร่วมกัน
- เลือกทางออก
 - ปฏิบัติได้
 - ทุกฝ่ายได้ประโยชน์
- ตกลงประนีประนอมยอมความ

การสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย

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

การฟังอย่างตั้งใจ

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