

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลพินุลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพินุลมังสาหาร มีแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน มีมาตรฐาน และตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ไม่สุภาพ ล่าช้า หรือไม่ เป็นไปตามมาตรฐานการแพทย์/พยาบาล (ไม่รวมเรื่องทุจริตซึ่งมีคู่มือแยกต่างหาก)

3. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- หน่วยงานหลัก: ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพินุลมังสาหาร
- คณะกรรมการ: คณะกรรมการไกล่เกลี่ยและจัดการเรื่องร้องเรียนประจำโรงพยาบาล

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)

1. การรับเรื่อง (Intake): รับเรื่องจากช่องทางต่างๆ (ได้รับความเห็น, เว็บไซต์, Facebook, โทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเอง)
2. การคัดกรอง (Screening): เจ้าหน้าที่สรุปประเด็นร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ
3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation): ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน 3-5 วันทำการ
4. การแก้ไขปัญหา/ไกล่เกลี่ย (Resolution): ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางแก้ไข ภายใน 7-15 วันทำการ
5. การแจ้งผล (Notification): ตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการและแนวทางแก้ไข

5. ระยะเวลาการดำเนินการ

- เรื่องทั่วไป: ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- เรื่องเร่งด่วน (มีผลกระทบต่อชีวิต/ชื่อเสียงหน่วยงาน): ดำเนินการทันทีและสรุปเบื้องต้นภายใน 3 วันทำการ

6. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

- ช่องทางการตอบกลับ: ตามที่ผู้ร้องเรียนระบุ (โทรศัพท์, ไปรษณีย์, อีเมล หรือ Line)
- เนื้อหาการตอบ: สรุปข้อเท็จจริงที่พบ, การแก้ไขปรับปรุงที่เกิดขึ้น และคำขออภัย (กรณีเป็นความบกพร่องของหน่วยงาน)

7. ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โรงพยาบาลพินุลมังสาหารจัดให้มีช่องทางดังนี้:

1. ทางโทรศัพท์: [ระบบเบอร์โทรศัพท์โรงพยาบาล] ต่อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
2. ทาง Facebook: แฟนเพจ "โรงพยาบาลพินุลมังสาหาร"
3. ด้วยตนเอง: ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก
4. ผู้รับฟังความคิดเห็น: ติดตั้งตามจุดบริการต่างๆ ทั่วโรงพยาบาล

8. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน (ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562)

- ปกปิดชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเป็นความลับขั้นสูงสุด
- จำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเท่านั้น
- ข้อมูลการร้องเรียนถือเป็น "ความลับในทางราชการ"

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่เขียนคำร้อง: เดือน พ.ศ.

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ)

- ชื่อ-นามสกุล:
- เลขประจำตัวประชาชน (ถ้ามี):
- ที่อยู่ติดต่อ:
- เบอร์โทรศัพท์: อีเมล:

2. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- ประเภทเรื่องร้องเรียน:
 - ☐ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (กริยา/วาจา) ☐ ความล่าช้าในการให้บริการ
 - ☐ มาตรฐานการรักษาพยาบาล ☐ อาคารสถานที่/ความสะดวก
 - ☐ อื่นๆ (ระบุ)
- หน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน:
- เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ระบุวัน เวลา และสถานที่):
.....
.....

3. ความประสงค์/ข้อเสนอแนะ

.....

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

.....

ส่วนที่ 2: โครงสร้างสำหรับสร้าง Google Form (ออนไลน์)

(เจ้าหน้าที่สามารถเปิด [Google Forms](#) แล้วสร้างข้อคำถามตามหัวข้อดังนี้)

1. ชื่อแบบฟอร์ม: แบบฟอร์มร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ - รพ.พินุลมังสาหาร
2. คำอธิบาย (Header): แบบฟอร์มนี้จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนเพื่อนำไปพัฒนาการบริการ ข้อมูลของคุณจะถูกเก็บเป็นความลับตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
3. ข้อคำถาม:
 - ชื่อ-นามสกุล (คำตอบสั้น - จำเป็น)
 - เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (คำตอบสั้น - จำเป็น)
 - ประเภทเรื่องที่ต้องการร้องเรียน (หลายตัวเลือก)
 - การให้บริการ/พฤติกรรมเจ้าหน้าที่
 - ความล่าช้า/ขั้นตอนการบริการ
 - ความสะอาด/สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
 - อื่นๆ
 - หน่วยงานหรือจุดบริการที่เกิดเหตุ (เช่น ห้องฉุกเฉิน, ตึกผู้ป่วยนอก) (คำตอบสั้น)
 - รายละเอียดเหตุการณ์ (ระบุ วัน/เวลา/เหตุการณ์) (ย่อหน้า - จำเป็น)
 - รูปภาพประกอบ (ถ้ามี) (อัปโหลดไฟล์)
 - ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน (เช่น ต้องการคำชี้แจง, ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข) (ย่อหน้า)

ส่วนที่ 3: การนำไปแสดงบนหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน

เพื่อให้ได้คะแนนเต็มตามเกณฑ์ MOIT 9 ในหน้า "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" ควรจัดวางองค์ประกอบดังนี้:

1. หัวข้อหลัก: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและให้บริการ
2. ปุ่มกด (Button/Link):
 - [icon] ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) -> [ลิงก์ไปยังฟอร์มที่สร้าง](#)
 - [icon] ดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำร้อง (Word/PDF) -> [ลิงก์ไปยังไฟล์ที่อัปโหลด](#)
3. ข้อมูลการติดต่ออื่นๆ:
 - ส่งทางไปรษณีย์: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพินุลมังสาหาร ต.พินุล อ.พินุลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี 34110
 - เบอร์โทรศัพท์สายตรง: 045-441053 ประชาสัมพันธ์

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

จังหวัดอุบลราชธานี

เรื่อง

แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีร้องเรียน
หรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ
โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร อำเภopiบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

บริบท

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาลตามกรอบแนวคิด SIMPLE ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนสหวิชาชีพจำนวน ๑๘ คน ดำเนินการวางแผนกำกับดูแลระบบการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับปัญหาที่พบ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร แบ่งความเสี่ยงเป็น ๒ ด้าน คือ

๑. ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk) แบ่งโปรแกรมความเสี่ยงเป็น ๘ โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมการผ่าตัดที่ปลอดภัย โปรแกรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ โปรแกรมความปลอดภัยด้านยา โปรแกรมกระบวนการดูแลผู้ป่วย โปรแกรม Line, Tube & Catheter โปรแกรมการตอบสนองภาวะฉุกเฉิน โปรแกรมระบบการให้บริการสำคัญ โปรแกรมระบบการให้บริการทั่วไป โดยใช้หลัก SIMPLE

๒. ความเสี่ยงทั่วไป (Non Clinical Risk) แบ่งโปรแกรมความเสี่ยงเป็น ๘ โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม โปรแกรมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ โปรแกรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน โปรแกรมความพร้อมในการให้บริการ โปรแกรมการติดต่อสื่อสาร เวชระเบียน โปรแกรมระบบงานสารสนเทศ อุตการ โปรแกรมสิทธิการรักษา การเงิน โปรแกรมข้อร้องเรียน

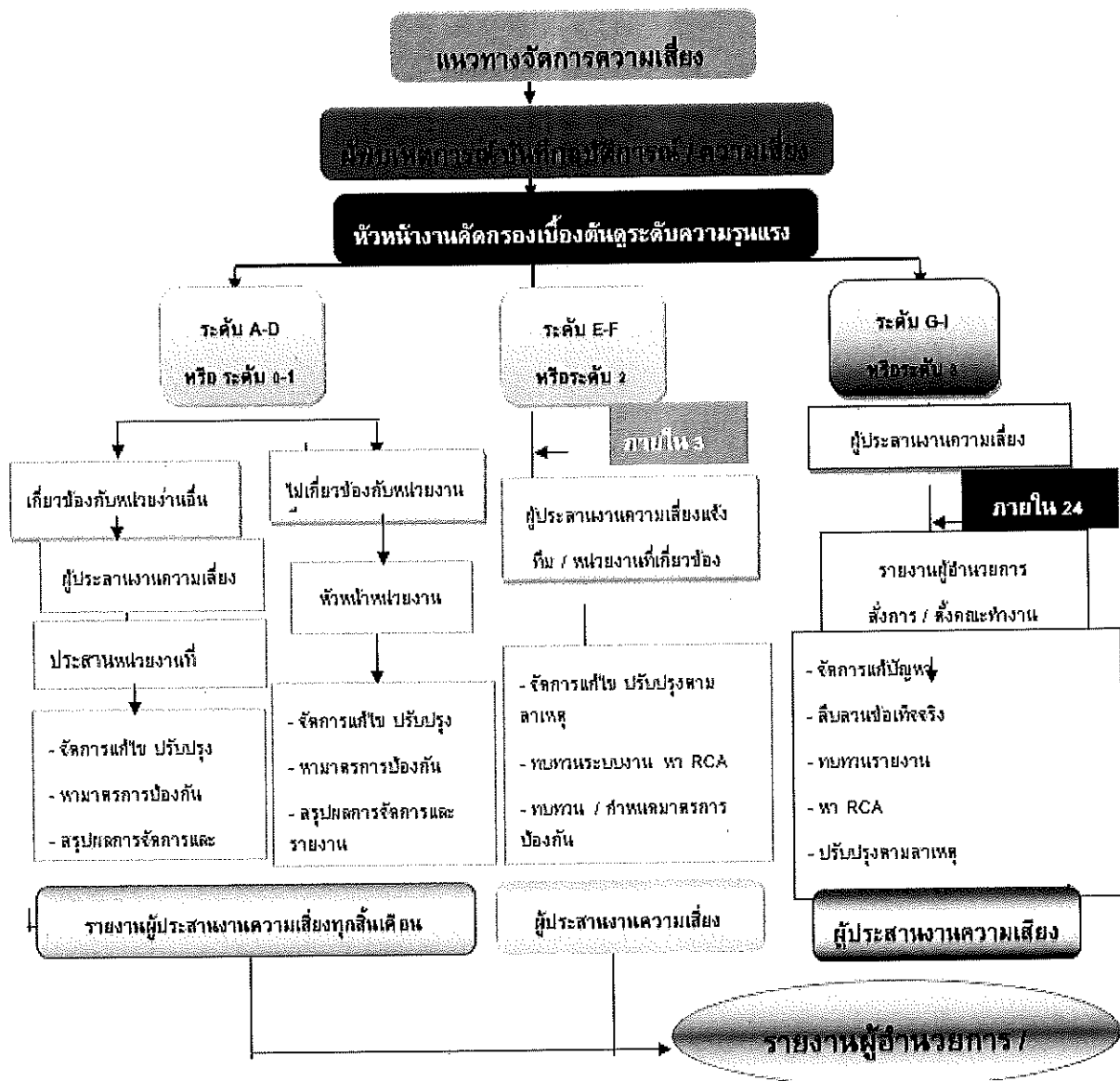
ความเสี่ยงสำคัญ: แบ่งตามโปรแกรมความเสี่ยงได้ดังต่อไปนี้

โปรแกรมความเสี่ยง	High Risk	High Volume
ความเสี่ยงทางคลินิกทั่วไป	-ตกเตียง -เกิดภาวะฉุกเฉินขณะรอรับบริการ -ระบบยา: จ่ายยาผิดชนิด, แพ้ยาซ้ำ, บริหารยาผิดคน	-การส่งข้อมูลให้ผู้ดูแลต่อเนื่องผิดพลาด/ไม่ครบ -ลงประวัติบุคคลผิด/ไม่ครบสมบูรณ์ -ส่งส่งตรวจเสียหาย, ไม่มีคุณภาพ
ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค	-CVD: Stroke (การเข้าถึงบริการ), MI (การวินิจฉัยผิดพลาด) -Appendicitis (Miss diagnosis, Refer ล่าช้า) -DM: Hypoglycemia (Re-assessment), Hyperglycemia (Information) -Trauma: Head injury (Care process) -หญิงตั้งครรภ์: Birth asphyxia (Assessment)	-TB: ระบบ Fast track ผิดพลาด
ความเสี่ยงทั่วไป	-วัสดุวิทยาศาสตร์ขาดคลัง -รถพยาบาล ไม่พอใช้, ไม่พร้อมใช้, เกิดอุบัติเหตุ -โครงสร้างชำรุด -เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายโปรแกรมใช้งานไม่ได้ -หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด, ไฟไหม้อาคารโรงไฟฟ้า -เครื่อง X-ray ใช้งานไม่ได้	-เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานไม่พร้อมใช้ -ขาดที่พักผ่อนของผู้ป่วยและญาติ (ผู้ป่วยใน) -อุปกรณ์, พัสดุ, วัสดุชำรุด/ขาดคลัง

กระบวนการ : มีการค้นหาความเสี่ยงทั้งเชิงรุกและเชิงรับจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

การค้นหาความเสี่ยง	
เชิงรุก	เชิงรับ
จากการค้นหาโดยทีม ENV, IC, Nursing Survey	Incident Report
วิเคราะห์กระบวนการทำงาน	ผู้รับความคิดเห็น
เวรตรวจการ	12 กิจกรรมทบทวน
	Trigger เวชระเบียน
บุคลากรทุกคน	โปรแกรมบริหารความเสี่ยง Online

เมื่อพบความเสี่ยงทุกหน่วยงานต้องมีการประเมินระดับความรุนแรง แก้ไขเหตุการณ์ และหาแนวทางป้องกัน นำแนวทางที่ได้รับรายงานทีมบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อประเด็นที่ต้องการแก้ไขระดับทีม ไปยังทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการทบทวนแก้ไข แจ้งผู้เกี่ยวข้อง และเฝ้าระวังความเสี่ยงไม่ให้เกิดซ้ำ



การรายงานโปรแกรมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ได้นำเอาโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง มาใช้ในโรงพยาบาลในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงรายงานความเสี่ยง หน่วยงานสามารถค้นหาความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม

นำความเสี่ยงมาวิเคราะห์และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ได้ดำเนินการดังนี้

๑. ติดตั้งโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง ระบบ intranet ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร <http://phiboon.pbhospital.go.th/>

Welcome to
ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง

เลือกเข้าเพื่อระบบ

รายงานอุบัติการณ์

Username

Password

© ๒๐๑๖-๒๐๑๗ โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร



๒. กำหนดผู้รับผิดชอบรายหน่วยงาน และผู้ใช้งาน
๓. อบรมการใช้งานบุคลากร เขียนรายงานความเสี่ยง
๔. ตรวจสอบ และรวบรวมอุบัติการณ์
๕. ผู้รับผิดชอบของคณะกรรมการความเสี่ยง รวบรวมและนำเสนอข้อมูลอุบัติการณ์



แจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

โครงการ การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์ เกี่ยวกับโรงพยาบาลหรือบริการของโรงพยาบาล โดยข้อมูลทั้งหมดทางระบบจะถูกเก็บเป็นความลับ
ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2561

กรอกแบบฟอร์มด้านล่างเพื่อแจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

ตรวจสอบ ชื่อ นามสกุล

มีเบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรที่บ้านหรือมือถือ

ตำแหน่ง

ข้อความของคุณ

เราต้องการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังนี้หรือไม่

☐ ส่งสาร ☐ ไม่ต้องการ

การเปิดเผยข้อมูล

☐ มีข้อสงสัยให้เปิดเผยได้ ☐ ไม่ยินยอมให้เปิดเผยได้

ขอแจ้งข้อร้องเรียน



About Us เกี่ยวกับเรา



โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร
Phiboon Hospital

ที่อยู่ผ่านติดต่อ

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

20/6 ถนนเทศบาล 2 ต.พิบูล อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี 34110

โทร 045-441-053, 045-442-015, 045-251-597, 045-251-257, 045-251-652.

045-252-609 Fax 045-441-553

E-mail: phibconhospital@phibhospital.go.th

กรอกแบบฟอร์มเพื่อติดต่อเรา

มีบุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือไม่
หากมีโปรดแจ้งชื่อและตำแหน่งของบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาด้วย

ชื่อ นามสกุล

Email

ตำแหน่ง/ส่วนงาน

รายละเอียดข้อร้องเรียน

