



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเชาสุกิม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๙ ๔๙๕ ๒๒๕ ต่อ ๑๑๔

ที่ จป๐๐๓๓.๓๐๑/วศ๒๙๗

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตดำเนินการจัดทำเอกสารเผยแพร่ตามกระบวนการ ITA ข้อ MOIT ๒
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชาสุกิม

โรงพยาบาลเชาสุกิม กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำเอกสารแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ หัวข้อ MOIT ๒ ประกอบไปด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

MOIT ๒ หัวข้อ ๑๔ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดลงนาม และอนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของ
หน่วยงานต่อไป

(นางชนิตรีนันท์ กนกรัตน์ไพศาล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายพิริยะ ภิบาลกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชาสุกิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเขาสุกิ

หน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาสุกิ

วัน/เดือน/ปี : ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : MOIT ๒ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางชนิตรีนันท์ กนกรัตนไพศาล)

(นายพิริยะ ภิบาลกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

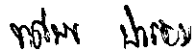
รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกิ

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายทศพร บัวลอย)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

พ.ศ. ๒๕๖๓

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราว ร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอน หรือ กระบวนการทางกฎหมายอื่น

โรงพยาบาลเขาสุกิมีในฐานะหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกาย และ การคุ้มครองผู้บริโภค จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสุกิมีจึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ภายใต้หลักนิติธรรมและความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับโรงพยาบาลเขาสุกิมี

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสุกิมีหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสุกิมีและสร้างคุณค่า ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

มีนาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
๑ หลักการและเหตุผล	๓
๒ ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	
๒.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๒.๒ ขอบเขต	๔
๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๕
๒.๔ คำจำกัดความ	๖
๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๑๑
๒.๘ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕
ภาคผนวก	๑๖

๑. หลักการและเหตุผล

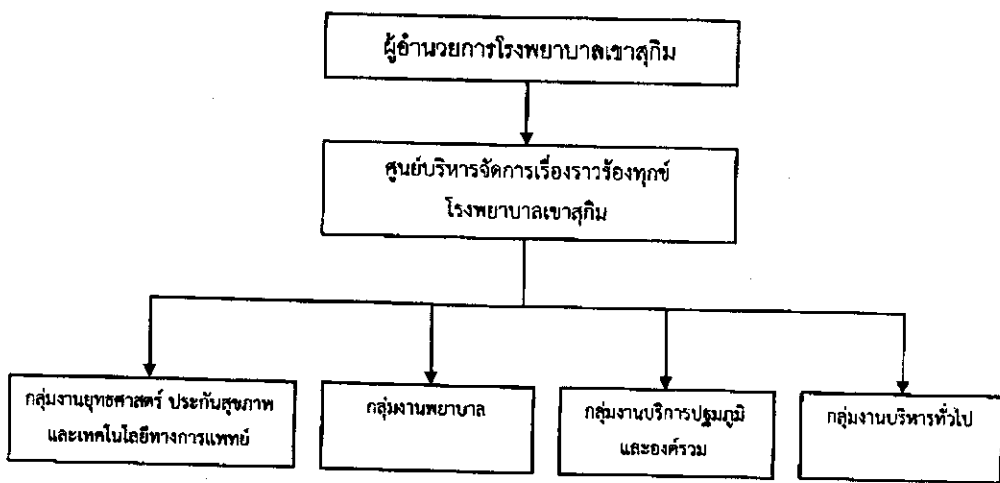
ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวัง ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการ ในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับ นโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไป ด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐ ทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงาน ของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้าง ความสงบสุขให้เกิดขึ้น ในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความ เดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น โรงพยาบาล เขาสุกุมได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่าง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒. ระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสุกิมสำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานในโรงพยาบาลเขาสุกิมโดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. มาร้องเรียนด้วยวาจา ที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเขาสุกิม
๒. เขียนใบข้อร้องเรียนตามที่โรงพยาบาลกำหนดไว้หย่อนลงตู้รับความคิดเห็นในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสารศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเขาสุกิม หมายเลขโทรศัพท์ 0 3949 5229 หมายเลขโทรสาร 0 3949 5225-7 ต่อ 137
๔. ในช่วงนอกเวลาราชการ ติดต่อ 0 3949 5230 (ห้องอุบัติเหตุ -ฉุกเฉิน)
๕. ไปรษณีย์
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๖. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E mail) khaosukim.hisc@gmail.com
๗. เว็บไซต์โรงพยาบาลเขาสุกิม <http://1.179.198.30/khaosukim>
๘. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี
๙. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ic.moph.go.th/complainic/index.php>
๑๐. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
๑๑. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสุกิ

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลเขาสุกิ

๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาล เขาสุกิ

๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็น

เอกภาพ

๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเฝ้าอำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาลเขาสุกิ

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑) การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเขาสุกิซึ่งประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖

๒) การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๓) การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ ประสานปรึกษากับนิติกรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีในการดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลเขาสุกิกระทำความผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๔) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในโรงพยาบาลเขาสุกิ

๕) ประสานปรึกษากับนิติกรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีในการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์และกฎหมายทั่วไปแก่แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัดและประชาชนทั่วไป

๖) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเขาสุกิ

๗) ประสานปรึกษากับนิติกรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีในการเตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเขาสุกิ

๘) ประสานปรึกษากับนิติกรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีในการเตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญา ที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๙) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๑๐) ประสานปรึกษากับนิติกรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสุกิและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลเขาสุกิที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลเขาสุกิ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เชาสุกิม ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทาง วินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาล เชาสุกิม

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานบริการ ปฐมภูมิฯ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใด ๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหา ในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัด แจ่ม ชัดชยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยง พอที่จะ เชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะ ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการ ทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้น กับ ผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วย บริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้ ปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือ ญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้ หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นมีการแสดงออกชัดเจนหรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกันและเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การประชุมเรียกเรื่อง หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุข ของหน่วยบริการ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือ เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ กระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอคิวนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. การบริหารจัดการ	<p>การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน</p>	<p>๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใส</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ</p>
๔. วินัยข้าราชการ	<p>กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการ พ.ศ.๒๕๕๑</p>	<p>การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด</p>
๕. การทุจริต	<p>การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ หักที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น</p>	<p>๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง</p> <p>๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ</p>

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๖. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตล. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าป่วยการ อสม. ฯลฯ
๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ยึดเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ
๘. สวัสดิการของรัฐ	ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการป้องกันและรักษาโรคตามสิทธิประโยชน์ ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความเสียหาย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีคำร้องข้อใดจะร้องทุกข์ได้ ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับ

การนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอน โดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิ ประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือหา ความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็น แนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะ ปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับคือ

๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่า ผู้ว่า ราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัด ให้ ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบัน พระ บรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง สาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่ง เป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการ มีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้า เหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่ง ได้รับ มอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งข้าราชการ ใน ราชการบริหารส่วนภูมิกานั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัด ทำ

ในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๗.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดย คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๒.๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือกรณี

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
 - ๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
 - ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร
- ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครองเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลอื่นหรือเพราะเหตุอื่นใดให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๓ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๗.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ.(กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชาหรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณี ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

๒.๑.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจงไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ชำราราชการ หรือบุคคลใดมาให้อรรถาธิบายหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจาหรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วัน ที่ได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์ แห่งความยุติธรรมและเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชา ที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

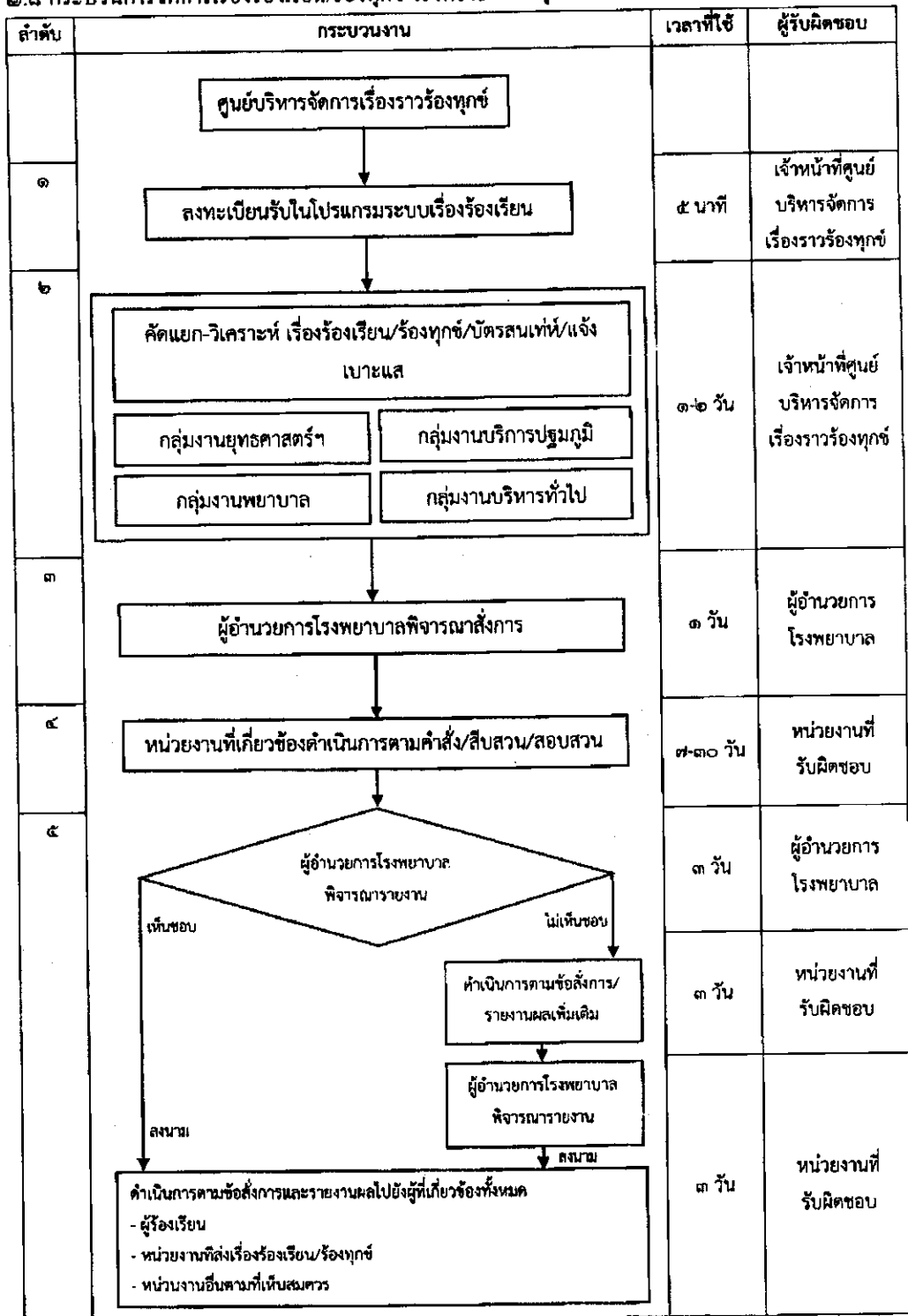
๒.๑.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือของ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

๒.๘ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสุกิม



ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่โรงพยาบาลเขาสุกุม
ต.เขาบายศรี อ.ท่าใหม่
จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกุม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเขาสุกุม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่โรงพยาบาลเชลุมิ
ด.เขายศรี อ.ท่าใหม่
จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชลุมิ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเชลุมิพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ จบ.....

โรงพยาบาลเชลวสุกิม
ต.เขายายศรี อ.ท่าใหม่
จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเชลวสุกิม

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

โรงพยาบาลเชลวสุกิมได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่

..... ลงวันที่..... และโรงพยาบาลเชลวสุกิม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว

เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเชลวสุกิมและได้มอบหมาย

ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเชลวสุกิมและได้จัดส่งเรื่อง

ให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ จบ.....

โรงพยาบาลเขาสุกิ
ต.เขายายศรี อ.ท่าใหม่
จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่โรงพยาบาลเขาสุกิ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลเขาสุกิได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปรายละเอียด ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

เรื่อง : การดูแลผู้ป่วย โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง

1. วัตถุประสงค์

1.1 กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นในแนวทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้ผู้ป่วยๆ ได้รับการรักษาที่เหมาะสม

2. ขอบเขต ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมถึงแผนกต่างๆ ที่ให้บริการผู้ป่วยในชั้นคอนดิงแต่ยื่นบัตรผู้ป่วยพบแพทย์และรับยากลับบ้าน

3. คำนิยามศัพท์

3.1 โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง เป็นอาการที่พบว่ามี การเพิ่มขึ้นของต่อมหลังน้ำเมือกได้ชั้นเยื่อผิวของหลอดลม ซึ่งผลิตเสมหะออกมาแล้ว ไปสะสมบริเวณหลอดลมเล็กจนไม่สามารถขับออกมาได้ นอกจากนี้ยังมีผนังหลอดลมหนาตัวขึ้นและเสียความยืดหยุ่น ทำให้ท่อหลอดลมมีขนาดตีบแคบลง จนทำให้มีอาการไอเรื้อรังและมีเสมหะตลอด ฤดูลมปอดเกิดการเปลี่ยนแปลงบริเวณส่วนปลายที่สุดของหลอดลมมีการขยายตัวโป่งพองขึ้น และมีการทำลายผนังถุงลม ทำให้สูญเสียการยืดหยุ่นไปมีผลทำให้การแลกเปลี่ยนแก๊สในปอดลดลง จนเกิดออกซิเจนในเลือดต่ำลงและเกิดการคั่งของคาร์บอนไดออกไซด์ ผู้ป่วยจะมีอาการหายใจลำบากและเหนื่อยง่าย ส่วนใหญ่เกิดจาก

- การสูบบุหรี่ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่พบว่าประมาณร้อยละ 90 ของผู้ป่วยนี้มีประวัติการสูบบุหรี่

- มลพิษในอากาศเกิดจากการสูดควันพิษ เช่น ฝุ่นละอองสารมีพิษ แก๊สต่างๆ เช่น ไนโตรเจนไดออกไซด์ ควันจากท่อไอเสียเมื่อหายใจเข้าไปบ่อยๆ ก่อให้เกิดการระคายเคืองและเกิดการอักเสบของทางเดินหายใจ ซึ่งตามสถิติจะพบผู้ป่วยโรคปอดอุดกั้นเรื้อรังในเมืองใหญ่หรือในเขตโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าชนบท

3.2 Spirometry หมายถึงการตรวจสอบสมรรถภาพปอดโดยวัดปริมาตรของอากาศที่หายใจเข้าและออกจากปอด

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 แนวทางปฏิบัติบริการดูแลผู้ป่วย โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง (2551) สปสช.

4.2 มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล (2554) สำนักงานการพยาบาล

5. นโยบาย

ผู้ป่วยผู้ป่วย โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง ได้รับการรักษาตามแนวทางเวชปฏิบัติ

6. ความรับผิดชอบ

6.1 แพทย์ แพทย์ออกตรวจเวลา 08.30 น.

- ให้การรักษาประเมิน ,วินิจฉัย, ให้การรักษาผู้ป่วยอย่างเหมาะสม

6.2 พยาบาลประชาสัมพันธ์

- มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการรักษา ประเมินอาการเบื้องต้น

6.3 พยาบาลจุดคัดกรอง คัดกรองอาการ โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง

- วัตถุประสงค์ชี้แจง ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของปอด
- ชักอาการและอาการแสดง
- ให้ข้อมูลคำแนะนำที่จำเป็นเกี่ยวกับโรค

6.4 พยาบาลคลินิก

- ตรวจสอบสมรรถภาพปอดโดยใช้เครื่อง Spirometry

6.5 เกสซ์กร

- ประเมิน/ ทบทวนการพ่นยา และให้คำแนะนำ

6.6 นักกายภาพบำบัด

- ทำ Rehabilitation และประเมินการหอบเหนื่อย

6.7 แพทย์แผนไทย

- จัดเครื่องค้ำเพื่อช่วยละลายเสมหะในคลินิก

6.8 เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตร

- ตรวจสอบเลือดตามแผนการรักษาของแพทย์เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรค

6.9 เจ้าหน้าที่ห้องเอกซเรย์

- เอกซเรย์ตามแผนการรักษาของแพทย์เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรค

7. วิธีปฏิบัติ

การให้บริการการต้อนรับอย่างประทับใจตั้งแต่แรก ดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้ป่วยและผู้รับบริการตรวจโรค ขึ้นบัตรและสิทธิบัตรที่จุดประชาสัมพันธ์แล้วไม่ต้องรอรับบัตรเวชระเบียนสามารถไปรอที่จุดคัดกรองได้เลย
- 2) พยาบาลประจำจุดคัดกรองและผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้การต้อนรับ ทักทายผู้มารับบริการอย่างเป็นกันเองและข้มให้ผู้มารับบริการ
- 3) พยาบาลประจำคลินิกโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง

ตรวจสอบสมรรถภาพปอดโดยใช้เครื่อง Spirometry และให้สุขศึกษาเป็นรายบุคคล / เกสซ์กร ประเมิน/ ทบทวนการพ่นยา และให้คำแนะนำ/ นักกายภาพบำบัด ทำ Rehabilitation , ประเมินการหอบเหนื่อย และดูแลทำ SIX minute walk

- 4) ผู้ป่วยที่มีปัญหาเรื่องการเคลื่อนไหวนจะได้รับบริการช่วยเหลือเรื่องการส่งตรวจและเคลื่อนย้าย

การให้บริการเร่งด่วนตามลักษณะของผู้มารับบริการแต่ละราย ดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้ป่วยคลินิกโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง ที่คัดกรองแล้วพบว่า
 - หอบเหนื่อยมีอัตราการหายใจ > 24 ครั้ง/นาที
 - ฟังปอดแล้วพบว่ามีเสียง wheezing หรือ rhonchi

ให้ส่งผู้ป่วยไปตรวจที่ห้องER

- 2) ผู้ป่วยที่มีอาการ ไม่สูงสบายจะได้รับการตรวจก่อน
 - 3) พระภิกษุ สามเณร แม่ชี และนักบวชจะได้รับการตรวจก่อน
- ผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะเร่งด่วนให้บริการตามลำดับคิว

การให้บริการตามลำดับขั้น ตามลักษณะของงานคลินิกโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง

จุดที่ 1: คัดกรอง

- 1) พยาบาลประจำจุดคัดกรองทักทาย ต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง
- 2) ชักประวัติผู้ป่วยตามความเร่งด่วนและลำดับคิว โดยถาม คำถาม 5 ข้อ ตามแนวทางการคัดกรองโรคหอบหืดของ Easy asthma clinic

จุดที่ 2 : Exit nurse I

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องเวชระเบียนใน HosXp

จุด 3: ห้องตรวจสมรรถภาพปอดโดยใช้เครื่อง Spirometry

พยาบาลประจำคลินิกตรวจสมรรถภาพปอดพร้อมให้สูขศึกษาเป็นรายบุคคล / เกสัชกร ประเมิน/ ทบทวนการพ่นยา และให้คำแนะนำในจุดเดียวกัน/นักกายภาพบำบัด ทำ Rehabilitation ,ประเมินการหอบเหนื่อย และดูแลทำ SIX minute walk

จุด 4: ส่งผู้ป่วยพบแพทย์

จุด 5: Exit nurse II

- 1) ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยเมื่อกลับบ้าน
 - ถ้ามีอาการผิดปกติให้มาตรวจได้ทุกวัน
 - ถ้าต้องการเลื่อนนัดให้ติดต่อเลื่อนนัดก่อนถึงวันนัดอย่างน้อย 1 สัปดาห์
 - ผู้ป่วยที่มาผิคนัดจะได้รับการตรวจหลังจากแพทย์ตรวจผู้ป่วยที่นัดก่อนหมดแล้ว
 - ให้ผู้ป่วยนำยาเก่าที่เหลือมาด้วยทุกครั้งพร้อมซองยา
- 2) การมาตรวจตามนัดและการปฏิบัติตัวเมื่อมาพบแพทย์ครั้งต่อไป
- 3) ส่งผู้ป่วยเข้าตึกผู้ป่วยใน (กรณีรับไว้รักษาในโรงพยาบาล)
- 4) ส่งรับยาที่ห้องจ่ายยา

การดำเนินงานหลังจากผู้ป่วยกลับบ้านไปแล้ว ดำเนินการดังนี้

- 1) พยาบาลผู้รับผิดชอบคลินิกนำเวชระเบียนของผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจในวันนั้นๆมาลงทะเบียนโรคหอบหืดของสถานบริการ
- 2) พยาบาลผู้รับผิดชอบคลินิกนำเวชระเบียนของผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจในวันนั้นๆมาลงทะเบียนใน Easy clinic
- 3) โทรตามผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัด

การดำเนินงานก่อนเลิกงานประจำวัน ดำเนินการดังนี้

- 1) ส่งอุปกรณ์ ที่ใช้ในการเป่า ที่ห้องsupply

ข้อควรระวังและการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Precaution and Initial Problem solving)

1) ตรวจสอบเครื่อง Spirometry ก่อนเริ่มงานเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหา

8. เครื่องชี้วัด

8.1 ไม่มีอัตราข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

8.2 อัตราผู้ป่วยหอบหืดทุกคนได้รับการเป่าโดยเครื่อง Spirometry ทุกครั้งที่มารับบริการที่คลินิก

9. ภาคผนวก

การประเมิน COPD รพ.เขาสุมิ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา

1. คุณมีอาการไอ หายใจไม่อิ่ม หรือหายใจมีเสียงดังวี๊ด ในช่วงกลางวัน บ้างหรือไม่

ไม่หอบ

1. หอบนานๆ ครั้ง < 1 ครั้ง/สัปดาห์

3. หอบทุกวัน

2. หอบทุกสัปดาห์ \leq 1 ครั้ง/สัปดาห์

4. หอบตลอดเวลา

2. คุณต้องลุกขึ้นมาไอ, หายใจฝืดและแน่นหน้าอก, หายใจมีเสียงวี๊ดในช่วงกลางคืน บ้างหรือไม่

ไม่หอบ

1. หอบ \leq 2 ครั้ง/เดือน

3. หอบทุกสัปดาห์ (>1 ครั้ง/สัปดาห์)

1. หอบ > 2 ครั้ง/เดือน

4. หอบตลอดเวลา

3. คุณใช้ยาบรรเทาอาการหอบ บ้างหรือไม่

ไม่ใช่

1. ใช้ < 1 ครั้ง/สัปดาห์

3. ใช้ทุกวัน

2. ใช้เกือบทุกวัน

4. ใช้ > 4 ครั้ง/วัน ติดต่อกันตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป

4. คุณเคยหอบมากจนต้องไปรับการรักษาฉุกเฉินที่ห้องฉุกเฉินหรือที่คลินิก บ้างหรือไม่

1. ไม่เคย

2. เคย.....ครั้ง/เดือน

5. คุณเคยหอบมากจนต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล บ้างหรือไม่

1. ไม่เคย

2. เคย.....ครั้ง/เดือน.....วัน

6. คุณมีผลข้างเคียงจากการใช้ยาหรือไม่ 1. ไม่มี

2. เชื้อราในปาก

3. เสียงแหบ

4. อื่น.....

7. ค่า PEFr L/min หลังพ่นยา.....L/min คิดเป็น.....%

8. ไอมีเสมหะสีเหลืองหรือไม่

ไม่ใช่

ใช่

9. ขณะนี้ อาการเหนื่อยหอบของคุณเป็นอย่างไรบ้าง

() คุณไม่สามารถเดินได้เนื่องจากสาเหตุอื่น.....

0) ไม่มีอาการเหนื่อย เพียงแค่รู้สึกหายใจหอบ ขณะออกกำลังกายอย่างหนักเท่านั้น

1) หายใจหอบ เมื่อเดินอย่างเร็วริบบนพื้นราบ หรือเมื่อเดินขึ้นที่สูงชัน

2) เดินบนพื้นราบ ได้ช้ากว่าคนอื่นที่อยู่ในวัยเดียวกัน เพราะหายใจหอบ หรือต้องหยุดเพื่อหายใจเมื่อเดินปกติบนพื้นราบ

3) ต้องหยุดเพื่อหายใจหลังจากเดินได้ประมาณ 100 เมตร หรือไถ่จากเดินได้สักพักบนพื้นราบ

4) หายใจหอบมากเกินไปที่จะออกจากบ้าน หรือหอบมากขณะแต่งตัว หรือเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว

10.SIX minute walk เดินได้.....เมตร P=...../min R=...../min

การประเมิน COPD Assessment 1 est ,CA I

กาเครื่องหมาย ถูกในช่อง ที่อธิบายอาการปัจจุบันของท่าน

(จาก 0-5 = น้อย-มาก)

รายการ	0	1	2	3	4	5	คะแนน
ข้าพเจ้ามีความเครียด							
ข้าพเจ้ามีอาการไอ							
ข้าพเจ้ามีเสมหะในปอด							
ข้าพเจ้ารู้สึกแน่นหน้าอก							
เมื่อข้าพเจ้าเดินไปขึ้นเนินหรือ ขึ้นบันไดข้าพเจ้ามีอาการเหนื่อย							
ข้าพเจ้ามีข้อจำกัดในการทำกิจกรรมต่างๆที่บ้าน							
ข้าพเจ้ากลัวที่จะออกนอกบ้านเพราะปอดมีปัญหา							
ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียเหนื่อยล้า							
รวมคะแนน							
Class Gold 2011	A		B		C		D

Total Control Well Control Poor Control

คู่มือสำหรับประชาชน : การขอประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย

หน่วยงานที่ให้บริการ : โรงพยาบาลเขาสุกิ

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ไม่มีข้อมูลหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ งานเวชระเบียนโรงพยาบาลเขาสุกิ (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน ทุกวัน (เว้น วันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08:00 - 16:00 น. (หมายเหตุ : กรณีขอเพื่อรักษาแบบเร่งด่วนสามารถพิจารณา เป็นรายคน)
--	--

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 1 ชั่วโมง 35 นาที

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร 1. ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้แทนโดยชอบธรรม แจ้งความจำนงขอคัดประวัติลงใน แบบฟอร์ม ขอข้อมูลประวัติผู้ป่วย 2. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบเอกสารประกอบการขอคัดประวัติ พร้อมเซ็นรับทราบ เสนอแพทย์ (หมายเหตุ: กรณีเอกสารไม่ครบ ประสานขอเอกสารเพิ่มเติม)	15 นาที	โรงพยาบาลเขาสุกิ
2)	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียนค้นเพิ่มประวัติแบบฉบับคำร้องที่ได้รับส่งให้ พยาบาลจุดซักประวัติบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมHosxp (หมายเหตุ: -)	30 นาที	โรงพยาบาลเขาสุกิ
3)	การพิจารณา ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้แทนโดยชอบธรรมเข้าพบแพทย์ยื่นแบบคำร้องเพื่อเซ็น รับทราบ อนุญาต (หมายเหตุ: กรณีบริษัทประกันส่งหนังสือมาใช้วิธีใส่เพิ่มเสนอแพทย์ เซ็นรับทราบ อนุญาต)	30 นาที	โรงพยาบาลเขาสุกิ
4)	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียนดำเนินการถ่ายเอกสารเพิ่มประวัติ ประทับตรา โรงพยาบาลในสำเนาเอกสารทุกใบ	15 นาที	โรงพยาบาลเขาสุกิ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	(หมายเหตุ: -)		
5)	- หัวหน้างานเวชระเบียนเซ็นรับรองสำเนาประวัติ (หมายเหตุ: -)	5 นาที	โรงพยาบาลเขาสุกิ
6)	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียนแจ้งผู้ป่วย/ญาติ/ผู้แทนโดยชอบธรรม รับสำเนาประวัติ (หมายเหตุ: กรณีบริษัทประกันส่งหนังสือมาใช้วิธีส่งไปรษณีย์กลับไปยังบริษัท)	-	โรงพยาบาลเขาสุกิ

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของประวัติ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (รับรองเอกสารสำเนาถูกต้อง)	-
2)	สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (รับรองเอกสารสำเนาถูกต้อง)	-
3)	สำเนาขอทราบประวัติผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (มีสัญลักษณ์ หรือ ตราประทับของโรงพยาบาลนั้นๆ)	-
4)	สำเนาใบมรณะบัตรเจ้าของประวัติ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (ใช้ในกรณีเจ้าของประวัติเสียชีวิตแล้ว)	-
5)	หนังสืออนุญาตเปิดเผยประวัติ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (ใช้ในกรณีบริษัทประกันภัยเป็นผู้ขอประวัติ)	-

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (ครั้ง)
1)	ค่าธรรมเนียมการขอคัดประวัติ (หมายเหตุ:กรณีขอเพื่อรักษาต่อยังสถานบริการอื่นไม่เสียค่าใช้จ่าย (สิทธิการรักษาของโรงพยาบาลเชลสุกิม))	ค่าธรรมเนียม 200 บาท

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชลสุกิม (หมายเหตุ: -)
2)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))
3)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132 - www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.TH ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center) Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com))

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	แบบขอข้อมูลประวัติผู้ป่วย (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

แบบขอข้อมูลประวัติผู้ป่วย

ส่วนที่ ๑

เขียนที่ โรงพยาบาลเชาสุกิม

50/1 ม.12 ต.เขาบายศรี

อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี

วันที่.....

เรื่อง ขอสำเนาประวัติผู้ป่วย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชาสุกิม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....อาชีพ.....

หมายเลขบัตรประจำตัว.....อยู่บ้านเลขที่.....

มีความประสงค์จะขอให้โรงพยาบาลเชาสุกิม เปิดเผยประวัติผู้ป่วยชื่อ.....ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า.....

โดยมีวัตถุประสงค์..... ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอถ่ายสำเนาเอกสารดังกล่าวไปด้วย โดยยอมชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาด้วย จะเป็นพระคุณ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ส่วนที่ ๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกิม

ได้ตรวจสอบคำขอและเอกสารประกอบคำขอแล้ว เห็นว่า ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว

จึงเห็นควรอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลประวัติผู้ป่วย จำนวนฉบับ พร้อมทั้งอนุญาตให้ถ่ายสำเนาเอกสารดังกล่าว

จำนวนฉบับ ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ

ลงชื่อ

(.....)

อนุญาตตามเสนอ ไม่อนุญาตตามเสนอ

ลงชื่อ

(.....)

F.M.10836-01032561

ส่วนที่ ๓

ข้าพเจ้าได้รับเอกสาร จำนวนแผ่น/หน้า แล้ว ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....)

และยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑)ข้าพเจ้าจะใช้ข้อมูลประวัติผู้ป่วยดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ในคำขอ เท่านั้น

(๒)ข้าพเจ้าจะไม่นำประวัติผู้ป่วยนี้ไปเผยแพร่ จำหน่าย แจก ทำสำเนา หรือกระทำได้ด้วยประการใดๆ ในลักษณะเช่นว่านั้น

(๓)ข้าพเจ้าจะไม่นำข้อมูลประวัติผู้ป่วยนี้ไปใช้ในทางที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลนี้ หรือ โรงพยาบาล เขาสุกิม จ.จันทบุรี หากมีความเสียหายเกิดขึ้น ข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทุกประการ

ลงชื่อผู้รับข้อมูล

(.....)

...../...../.....

ลงชื่อพยาน

(.....)

...../...../.....

ลงชื่อพยาน

(.....)

...../...../.....

*หมายเหตุ

ผู้ขอรับทราบเงื่อนไขการรับข้อมูลประวัติผู้ป่วยแล้วไม่ประสงค์/ไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่/พยาน

(.....)

F.M.10836-01032561

แบบฟอร์มหนังสือมอบฉันทะรับประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย

สถานที่.....

วันที่.....

หนังสือมอบฉันทะ

ให้บุคคลรับประวัติการรักษาพยาบาลแทนผู้ยื่นคำร้องขอประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....

อายุ..... ปี เลขบัตรประชาชน.....

เป็นผู้ยื่นคำร้องขอประวัติการรักษาพยาบาล ของ ข้าพเจ้า ผู้ป่วย ชื่อ.....

ขอมอบฉันทะให้ (นาย / นาง / นางสาว).....

อายุ..... ปี เลขบัตรประชาชน.....

เป็นผู้ดำเนินการ / รับประวัติการรักษาพยาบาลผู้ป่วย แทน ข้าพเจ้า เนื่องจาก.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบ สำเนาหลักฐานของข้าพเจ้า และ ผู้รับมอบฉันทะมาด้วยแล้ว คือ

1. สำเนาบัตรประชาชน ผู้ยื่นคำร้อง พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องจำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบฉันทะ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องจำนวน 1 ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

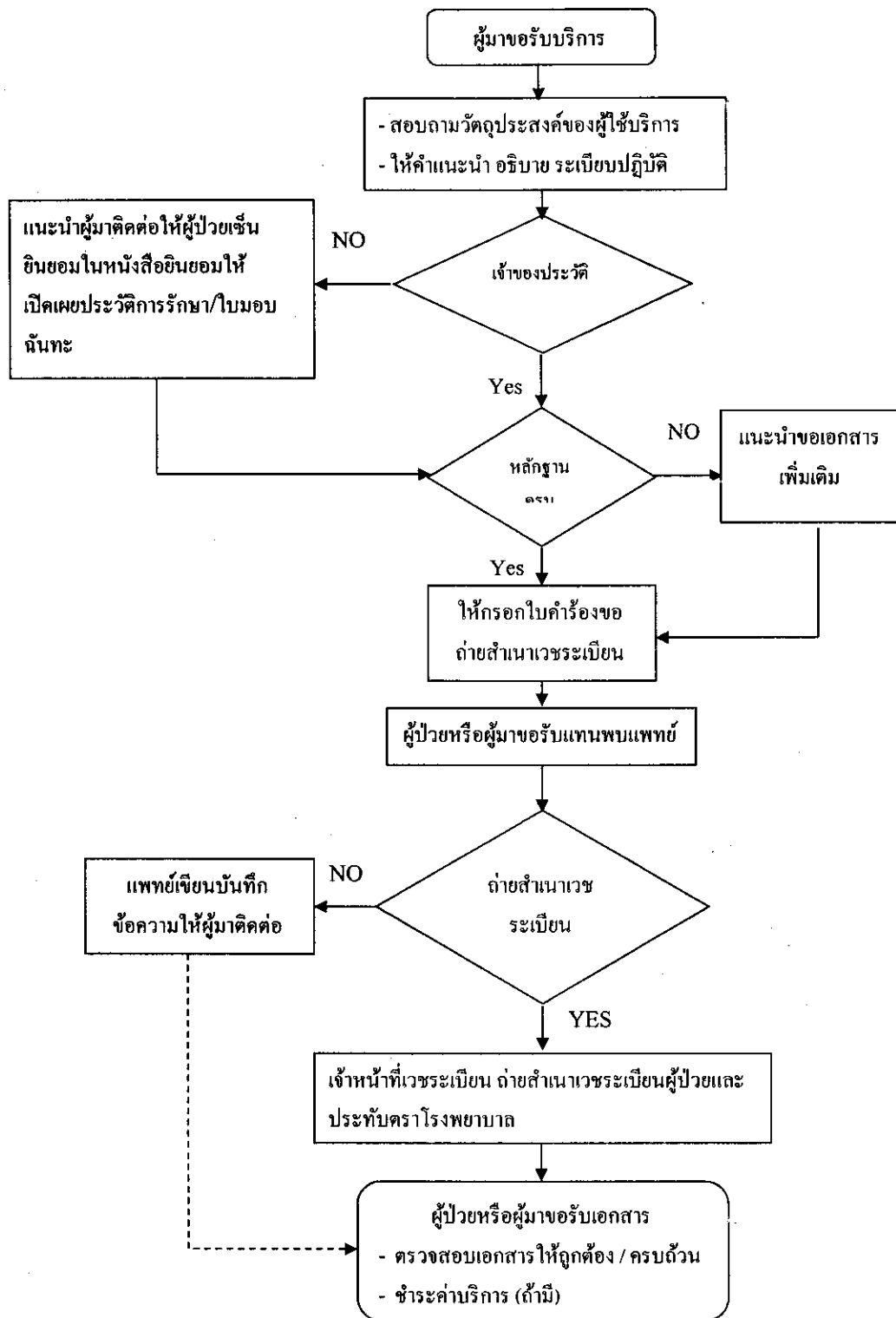
ลงชื่อ.....ผู้มอบฉันทะ

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบฉันทะ

(.....)

Flow การขอประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย



Flow การขอประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยของหน่วยงานภายนอก

