คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

อุบลราชธานี

คำนำ

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ดูแล รักษาผู้ป่วย ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ทางโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้คำนึงถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

สารบัญ

	หน้า
การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
ขั้นตอนการดำเนินการ	3
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	4
ตารางปฏิบัติงานห้องรับเรื่องราวร้องทุกข์	7
หน้าที่ความรับผิดชอบเวรประจำวัน	8
หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์สันติวิธี	9
หน้าที่ความรับผิดชอบ (เพิ่มเติม)	12
แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	13

การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ตระหนักถึงความสำคัญกรณีผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเหตุการณ์ จึงให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งมาจากสหสาขาวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.รับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๒.จัดการเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ย ตลอดจนจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ

๓.ประสานงานบุคลากร/หน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดจนประสานงานในการเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมในขบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

๔.รับผิดชอบในการดำเนินการไกล่เกลี่ยในรูปแบบคณะกรรมการ

๕.สรุปผลการจัดการเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในโรงยาบาลและนอกโรงพยาบาล

๖.นำเสนอผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

ขั้นตอนการดำเนินการ

การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์**

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์)

- **กรณีด้วยวาจา** ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน **หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ **หากผู้ร้อง** ไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- **มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้**
- **ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์** เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

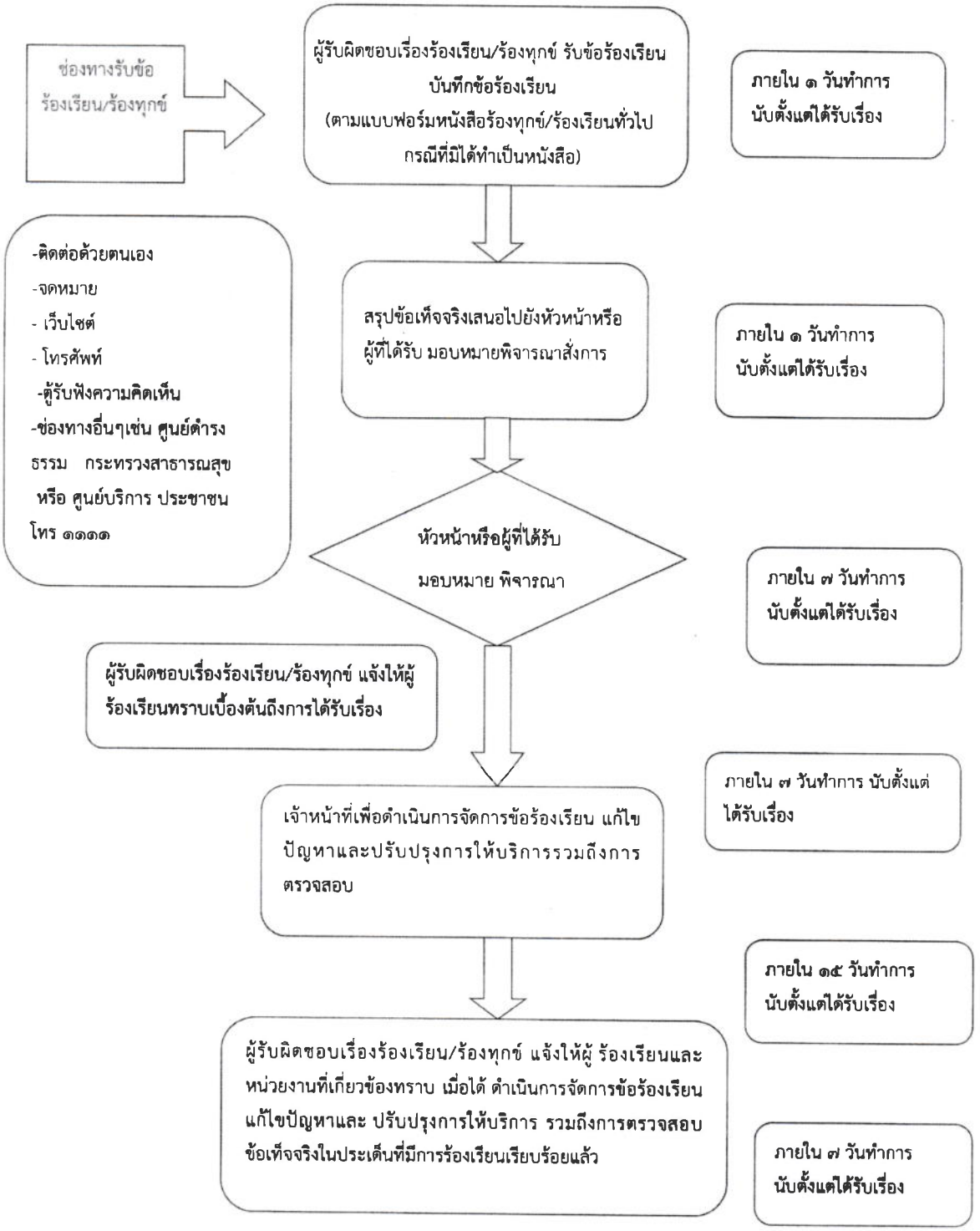
(๑.๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๑.๓) หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ให้ ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อม ชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๑.๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



ตารางปฏิบัติงานห้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปี 2563
(คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย)

ประจำวัน	ชื่อ – สกุล
จันทร์	1. น.ส.วาสนา สารการ 2. นางนิภา ไกรเสวกวิสัย 3. นางสุมิตรา วีระกุล 4. น.ส.อรุณี รัตนนิเทศก์
อังคาร	1. นางปิยดา เคียง 2. นางจตุพร สลักคา 3.นางปราณีต สาธุจรัญ 4. นางณัชฎาพร จันทรา
พุธ	1. น.ส.ณัฏฐณิชา กอมณี 2. นางนิตยา พลศักดิ์ 3. นางเกศรา ศรีสาอางค์ 4. นางจินตนารักษ์ สมสกุลชัย
พฤหัสบดี	1. นางพรรณี หรุ่นโพธิ์ 2. น.ส.พลอยรุ้ง โกมลเวชกุล 3. นางธนันต์พร ตรีบุตรดี 4. นางสาววาสนา อุปสาร
ศุกร์	1. นายยงยุทธ วัฒนาไชย 2. นางบุษดี แก้วกันยา 3. น.ส.กฤตภรณ์ ประกอบแสง 4. นางสุภาพร พรมสุพรรณ

ทีมแพทย์ที่ปรึกษาประจำวัน

ประจำวัน	ชื่อ – สกุล
จันทร์ / อังคาร	นพ.พิเชฐ หล่อวินิจนันท์
พุธ	นพ.อาวุธ แก้วภมร
พฤหัสบดี / ศุกร์	นพ.ปิยวัฒน์ จิรัปปภา

ประสานเมื่อเกี่ยวข้องกับ ม.41 และกฎหมาย

ลำดับ	ชื่อ – สกุล
1	นางสาววิชกาญจน์ มาพิทักษ์ (ม.39 / ม.41)
2	นางสาวธีรนุช ธีรกุล (กฎหมาย)

กรณีที่ติดต่อเวรรับเรื่องร้องทุกข์ประจำวันไม่ได้ ให้ติดต่อรายชื่อดังต่อไปนี้ เป็นลำดับต่อไป

ลำดับ	ชื่อ – สกุล
1	นางวิภาพรรณ คงชนะ (โทร.1199)
2	นางจิรัฐกา เยนา (โทร.1507)
3	นายยงยุทธ วัฒนาไชย (โทร.1520)

หน้าที่ความรับผิดชอบเวรประจำวัน

1.รับแจ้งกรณีเหตุการณ์อันอาจเป็นสาเหตุของการร้องเรียนหรือกรณีพิพาท

2.สอบถาม พูดคุยและใช้ทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อลดภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์อันอาจเป็นเหตุกรณีร้องเรียน

3.ศึกษาข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียน และให้ข้อมูล สร้างความเข้าใจให้คู่เจรจาได้ทราบ ยอมรับและพึงพอใจในการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น จนสามารถปิดประเด็นในระยะเวลาอันสั้น

4.กรณีไม่สามารถยุติข้อพิพาทหรือเหตุการณ์ได้ ให้รายงานตามขบวนการและวิธีปฏิบัติ กรณีมีอุบัติการณ์อุบัติการณ์ที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยรายงานความเสี่ยงในโปรแกรมความเสี่ยง

5.กรณีมีหนังสือร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ดำเนินการและประสานงานเพื่อจัดทำคำชี้แจงข้อเท็จจริง

6.เป็นผู้ประสานงานกับทีมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและผู้ร้องในกรณีเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

7.สื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

8.สรุปผลการดำเนินการไว้ที่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

<u>หมายเหตุ</u> เมื่อมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี จะโทรแจ้งเวรประจำวันให้มารับเรื่องร้องเรียน และเวลา13.00น.-16.00น.เวรประจำวัน ปฏิบัติงานประจำที่ห้องศูนย์สันติวิธีตามลำดับหมายเลขเช่นวันจันทร์สัปดาห์ที่1 หมายเลข 1 สัปดาห์ที่2 หมายเลข 2 เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์สันติวิธี

1. รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น กรณี มีผู้รับบริการมาแจ้งที่ศูนย์สันติวิธี เช่น มาด้วยตนเองผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น โดยประสานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นเวรประจำวัน มารับฟังข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไข พร้อมตอบกลับข้อร้องเรียน และหาข้อยุติเรื่องร้องเรียน
2. เตรียมเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่รับเรื่องร้องเรียน
3. รับเรื่องราวร้องทุกข์ (มาด้วยตนเองและทางโทรศัพท์) ลงในโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อประมวลผลภาพรวมรายปีของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ (รหัส 10669) เว็ปเพจ : http://203.157.104.70/appeal/index1.php
4. ลงทะเบียนกรณีคลอดติดไหล่ NBPP (โรงพยาบาล/Refer/OPD) ทางหน่วยงานภายในโรงพยาบาลจะโทรฯมาแจ้ง เพื่อให้ลงทะเบียนใน Onedrive และติดตามเคสที่มา F/U
5. รับผิดชอบ เรื่อง การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 39 และมาตรา 41) ในเขตภาคอีสาน เขต 10 (ประจังหวัด/อำเภอ) กรณี สิทธิการรักษา บัตรทอง อปท. / ประกันสังคม
6. ประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุขฯหลังจากส่งเรื่องเพื่อติดตามการเยียวยา
7. สรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลในแต่ละปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งมีช่องทางร้องเรียน 8 ช่องทาง ดังนี้
   - 7.1) ร้องเรียนผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น (ตู้บ้านน้อย)
   - 7.2) ร้องเรียนผ่านทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ
   - 7.3) ร้องเรียนผ่านทางหัวหน้าพยาบาล
   - 7.4) หนังสือจากภายนอก
   - 7.5) ร้องเรียนผ่านทางศูนย์สันติวิธี (มาด้วยตนเอง)
   - 7.6) ร้องเรียนผ่านทางโปรแกรม (HRMS)
   - 7.7) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
   - 7.8) ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์
8. เดินเปิดตู้แสดงความคิดเห็น ทุกวันจันทร์ในแต่ละสัปดาห์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
9. ลงข้อมูลอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนในโปรแกรม HRMS
10. จัดทำหนังสือแจ้งผลการร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณี ปิดเคสร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย
11. ดูแลรับรองผู้รับบริการให้รู้สึกผ่อนคลาย เมื่อเข้ามาร้องเรียนที่ห้องศูนย์สันติวิธี
12. เตรียมเอกสาร เพื่อให้ผู้ร้องฯลงบันทึกการร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์

13. ลงบันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนประจำวันและสรุปผล (กรณีจัดการได้สำเร็จ)
14. เตรียมเอกสารสรุปข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (วันอังคารและวันศุกร์)
15. สรุปข้อมูลประจำเดือนให้คณะกรรมการรับทราบ เพื่อจัดเตรียมเอกสารนำเสนอต่อผู้บริหารรับทราบทุกเดือน
16. รับ – ส่งเอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น หนังสือเชิญประชุม และหนังสือแจ้งเวียนต่าง ๆ เป็นต้น
17. รับ – ส่งข้อมูลทางอิเลคทรอนิกส์ ตามที่ได้รับมอบหมาย
18. ประสานงานทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก
19. ถ่ายเอกสารต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
20. เสนอแฟ้มงานต่าง ๆ ต่อหัวหน้างาน และผู้บริหาร
21. เดินเรื่องเอกสาร/ส่งหนังสือ กรณีเร่งด่วนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและภายนอกโรงพยาบาล
22. พิมพ์/เสนอหนังสือเชิญประชุมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
23. ร่าง / พิมพ์หนังสือราชการภายในและภายนอก และตามที่ได้รับมอบหมาย
24. จัดเตรียมการประชุม / จัดอาหารว่างและเครื่องดื่ม (ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาล และประชุมเฉพาะกิจต่าง ๆ)
25. ประสานงานภายในหน่วยงานและภายนอกโรงพยาบาล
26. ส่งซ่อมครุภัณฑ์ พัสดุ ออนไลน์
27. เบิกวัสดุอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานประจำห้องศูนย์สันติวิธี
28. จัดทำข้อมูลการนำเสนอ เช่น งานนำเสนอข้อร้องเรียน / ไกล่เกลี่ย และงานนำเสนออื่น ๆ
29. ดูแลความสะอาด ความเรียบร้อยห้องศูนย์สันติวิธีให้มีความพร้อมในการให้บริการทุกวัน
30. รับผิดชอบข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเก็บข้อมูลแต่ละเคส เพื่อสรุปเป็นภาพรวมในแต่ละปี ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยมีขั้นตอน ดังนี้.-
    30.1) นัดประชุมทีมและผู้ที่เกี่ยวข้อง
    30.2) ประสานงานห้องบัตร เพื่อขอสำเนาเวชระเบียน
    30.3) นัดผู้ร้องเรียนเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย
    30.4) ทำหนังสือชี้แจงส่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยงานราชการอื่นๆ
31. เคสฟ้องศาล (ขอข้อมูลจากรพ. เพื่อประกอบการพิจารณาในชั้นศาล) มีหน้าที่ รวบรวมเอกสารเวชระเบียน โดยประสานกับฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน / แจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ / ทำหนังสือเชิญประชุม / รันหน้าแปลเวชระเบียน พร้อมตัวอย่างการแปลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมส่งงานนิติการ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

32. รับผิดชอบเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล) นำส่ง สปสช. และกระทรวงฯ พร้อมติดตามผลการพิจารณาแจ้งผู้ให้บริการต่อไป

33. งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบ (เพิ่มเติม)

หน้าที่ความรับผิดชอบพิเศษ

1.สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ทุกสัปดาห์ที่4 ของเดือนร่วมกับทีมเลขานุการ เพื่อรายงานข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ทราบ

2.เตรียมข้อมูลเพื่อเข้าสู่วาระการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

หมายเหตุ หน้าที่(เพิ่มเติม) รับผิดชอบพิเศษนี้มอบหมายให้ นายยงยุทธ วัฒนาไชย เป็นผู้ดำเนินการ

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

วันที่..... เวลา..... น.

ชื่อผู้แจ้ง..... เพศ..... อายุ.....ปี

ที่อยู่.....

.....เบอร์โทรศัพท์.....

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือดำเนินการแก้ไข

2.1 .....

.....

.....

2.2 .....

.....

2.3 .....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้แจ้ง

( )

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

จ.อุบลราชธานี

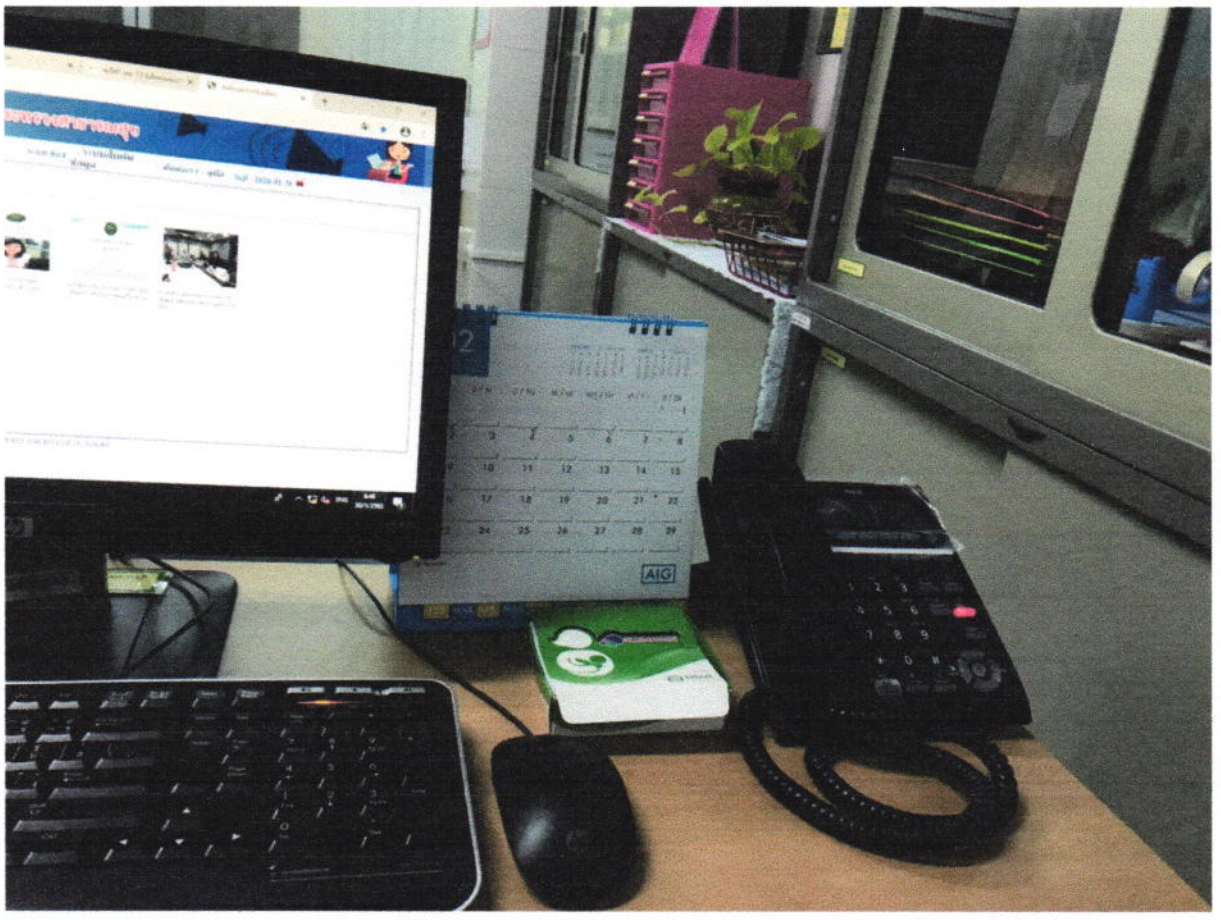
วันที่ 9 สิงหาคม 2562 นายแพทย์เจนฤทธิ์ วิตตะ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ คนที่ 1 ให้เกียรติเป็นประธานเปิดศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยได้รับเมตตา เจิมป้าย ประพรมน้ำพระพุทธมนต์และรับถวายสังฆทาน จากท่านพระครูสารธรรมปคุณ เจ้าอาวาสวัดกุดคูณ ต.ในเมือง อ.เมือง จ. อุบลราชธานี เพื่อความเป็นสิริมงคล ซึ่งศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยมีนายแพทย์พิเชฐ หล่อวินิจนันท์ เป็นประธานดำเนินงานหน่วยบริการดังกล่าวตั้งอยู่บริเวณตึก 3 ชั้น 1 เปิดให้บริการในวันเวลาราชการ เวลา 08.00น - 16.00น โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา 41

ข่าว/ภาพ สุทธิพงษ์ เกษเจริญคุณ

ห้องสบายใจ
Consultation room
ศูนย์บริการ
หลักประกันสุขภาพ
ให้คำปรึกษาแนะนำ
รับเรื่องร้องเรียน
ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
รับคำร้อง ม.41

ศูนย์สันติวิธี

รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์



รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเพจของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น

ภาพการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทุกวันจันทร์ เวลา 13.00 น.