



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวังวิเศษ จังหวัดตรัง โทร. ๐-๗๕๒๙-๖๐๕๒ ต่อ ๑๒๑

ที่ ตง ๐๐๓๒.๓๖๐๑/๒๐๗

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง มาตรการ กลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังวิเศษ

๑. เรื่องเดิม

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัด ทำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โรงพยาบาลวังวิเศษ ได้ดำเนินการจัดทำมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังวิเศษ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติให้นำมาตรการ ดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังวิเศษ

(นางอาภรณ์ บุญทรงธรรม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผลการพิจารณา

() อนุมัติให้นำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลวังวิเศษ

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสินชัย รongdech)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังวิเศษ



คำสั่งโรงพยาบาลวังวิเศษ

ที่ ๙๙ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่บริหารความเสี่ยง

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการจัดการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลวังวิเศษ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| ๑. นายสินชัย รอดเดช | ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังวิเศษ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางเพชรศิริ พรภัทรศิริ | ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๓. นายสถาพร อางมั่งกร | ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นายสมคิด คล้ายทอง | ตำแหน่งเภสัชกรปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวมัตติกา คงมีสุข | ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๖. นายเฉลิมเกียรติ ศิริธรรมกุล | ตำแหน่งทันตแพทย์ปฏิบัติการ | กรรมการ และเลขานุการ |
| ๗. นางสาวปิยะฉัตร สัมพันธ์รัตน์ | ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบายเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง
- กำหนดแผนการดำเนินงานของการบริหารความเสี่ยง
- จัดระบบบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ
- ประสานงานเชื่อมโยงดำเนินงานบริหารความเสี่ยงระดับทีมงาน
- สรุปประเมินผลการดำเนินงานและรายงานให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบทุกเดือน
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสินชัย รอดเดช)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังวิเศษ

มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังวิเศษ

โรงพยาบาลวังวิเศษ ได้มีนโยบายการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้ป่วยมีความปลอดภัยได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน เกิดความประทับใจ และลดผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้การพัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยงและคุณภาพความปลอดภัยของโรงพยาบาล ร้อยเอ็ดดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับติดตามและสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้ง ๓ ระบบ คือระบบป้องกัน ระบบเฝ้าระวัง และระบบใกล้เคียง เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยโรงพยาบาลวังวิเศษ ซึ่งกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. วางระบบและกำหนดการพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล
๒. รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลจากทุกช่องทาง
๓. รวบรวมเรื่องร้องเรียน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเครือข่ายของโรงพยาบาล เพื่อร่วมกันหาแนวทางจัดการข้อร้องเรียน
๔. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความขัดแย้ง และประเมินสถานการณ์
๕. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานหรือบุคลากรที่ถูกร้องเรียนในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
๖. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี ในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้
๗. กำหนดแนวทางการทำงานร่วมกัน การประสาน ติดต่อ และสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับทีม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพโรงพยาบาล
๘. จัดทำรายงานการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย และข้อเสนอแนะเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยโรงพยาบาล
๙. ประสานและสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมวัฒนธรรมสันติวิธี
๑๐. ดำเนินการติดตามแบบยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41) และรายงานข้อเท็จจริงเรื่องการรักษาพยาบาล
๑๑. สรุปรายงานการไกล่เกลี่ย ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยโรงพยาบาล ทุก 3 เดือน
๑๒. ฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ย
๑๓. จัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ ๓ ครั้ง
๑๔. รายงานผลการประชุมต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลวังวิเศษมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ที่อาคารอำนวยการ ชั้นที่ ๑ ซึ่งมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก และมีเบอร์โทรศัพท์สามารถขอความช่วยเหลือหรือความเป็นธรรมในการให้บริการตลอด ๒๔ ชม. มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยนอกเวลาราชการจะมีพยาบาลเวรตรวจการที่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีสายด่วน ๒๔ ชั่วโมงในการรับเรื่องร้องทุกข์ และมีทีมเคลื่อนที่เร็วในการจัดการตามข้อร้องเรียน มีเวรในการรับผิดชอบทุกวัน สามารถตอบสนองการรับบริการได้ดี

ขั้นตอนการดำเนินงาน

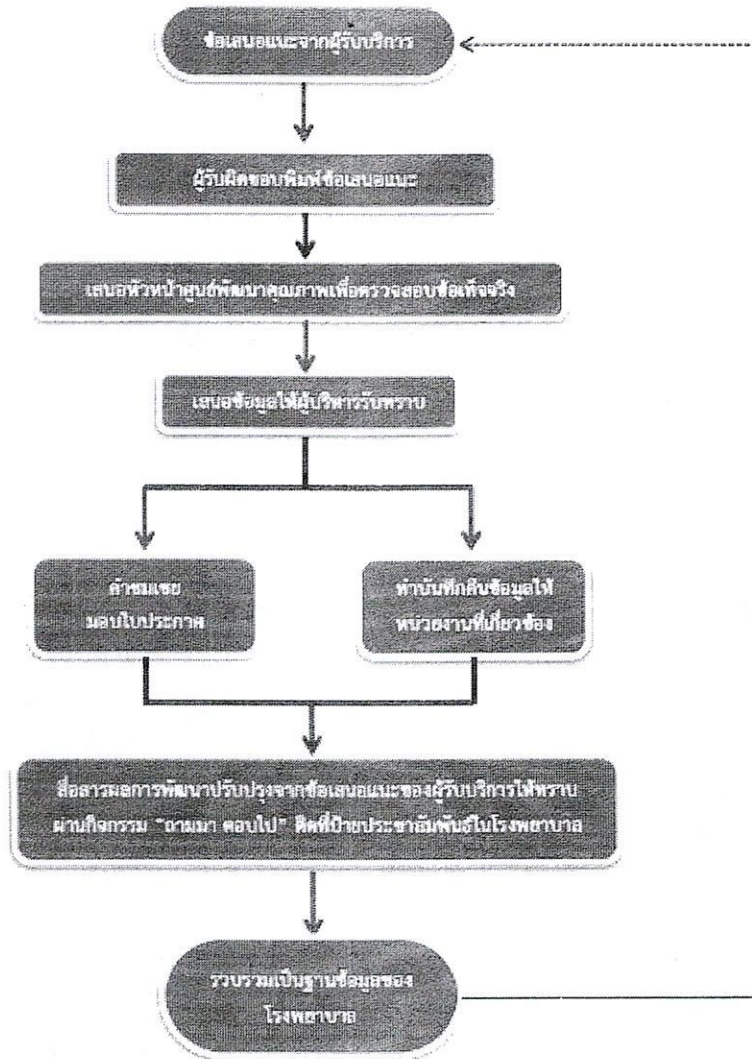
- ๑) เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต่อผู้รับบริการ
- ๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๓) เจ้าหน้าที่จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเตือนเป็นเอกสารมายังศูนย์พัฒนาคุณภาพ
- ๔) เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและผู้บริหาร
- ๕) คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยนัดผู้ร้องเรียนมาเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ๖) หากสำเร็จ ปิดข้อร้องเรียน ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ แต่หากไม่สำเร็จจะเข้าสู่กระบวนการยื่นขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ หรือเข้าสู่กระบวนการทบทวนความเสี่ยงจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- ๗) ติดตามการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน
- ๘) รายงานผู้บริหาร ปิดเรื่อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับข้อร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการกับข้อร้องเรียน ลดระดับอารมณ์ของผู้ร้องเรียน ลดระดับความรุนแรงของผู้ร้องเรียน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือ และการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

(๒) ผู้แสดงความคิดเห็น/ใบร้องเรียน

- ๑) มีข้อเสนอแนะ ร้องเรียน
- ๒) ส่งใบเสนอแนะผ่านผู้แสดงความคิดเห็น
- ๓) คณะกรรมการ RM เปิดตู้ทุกวันพุธเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น และเป็นผู้แจ้งเตือน
- ๔) เสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา หากเป็นความเสี่ยงที่มีระดับ G-I จะต้องมีการทบทวนหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขร่วมกับหน่วยงาน หรือหากเป็นคำชมเชยจะดำเนินการมอบใบประกาศแก่ผู้ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ
- ๕) ติดตามการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน
- ๖) รายงานผู้บริหาร
- ๗) ปิดความเสี่ยง

(๓) การจัดการข้อเสนอจากผู้แสดงความคิดเห็น



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังวิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวังวิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

วัน/เดือน/ปี : ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ: มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังวิเศษ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังวิเศษ

Link ภายนอก : มี

ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

อาจารย์ บุญทรงธรรม

(นางอาจารย์ บุญทรงธรรม)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

สินชัย รอดเดช

(นายสินชัย รอดเดช)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังวิเศษ

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ธนากร ปราบโรค

(นายธนากร ปราบโรค)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓