



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลเวียงสา

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๒/๔๒

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรายงานความก้าวหน้าการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเวียงสา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา

เนื่องด้วยคณะทำงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลเวียงสา ได้ดำเนินการควบคุม ดูแล กำกับ ติดตามข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐) โดยการใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น จากเวทีประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ชุมชน ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลเวียงสา และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จากสื่อออนไลน์ เว็บไซต์โรงพยาบาล กลุ่มไลน์ต่างๆ และจากตู้รับข้อเสนอแนะในโรงพยาบาลจำนวน ๗ จุด เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนั้น จากการติดตามดังกล่าวไม่พบมีการรายงานข้อร้องเรียนร้องทุกข์แบบรุนแรงเกิดขึ้นในโรงพยาบาลเวียงสาแต่อย่างใด และทางคณะทำงานจะดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังเหตุการณ์และผลกระทบรุนแรงในการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณัฐพล

(นายณัฐพล พรรณเชษฐ์)

นายแพทย์ชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

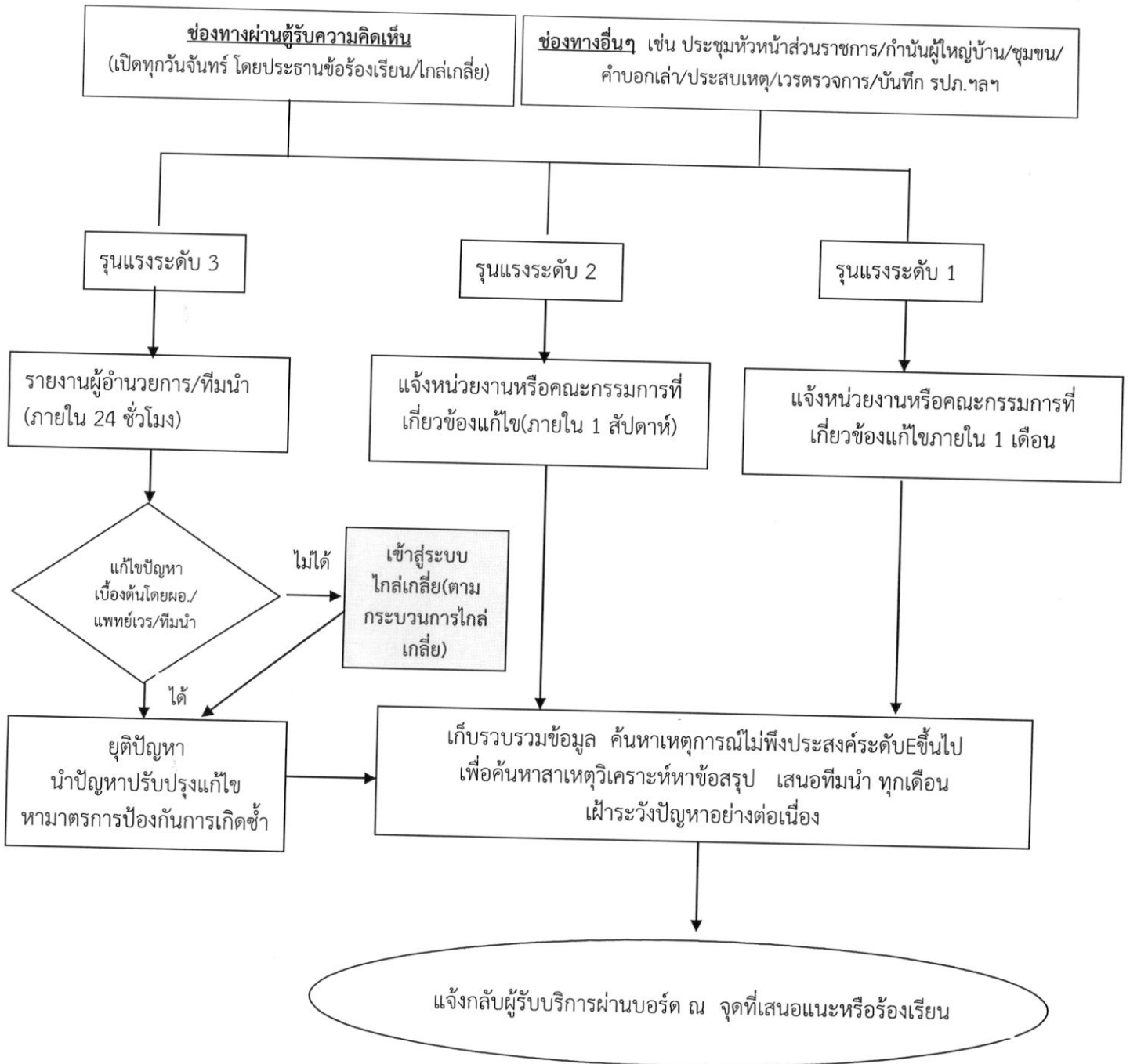
- ทราบ
- อนุมัติ
- ปฏิบัติ
- ดำเนินการ
- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์.....
- แจ้งผู้เกี่ยวข้อง.....
- อื่น ๆ

๗-๕

12/6/60

แนวทางการเฝ้าระวังและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงสา

ข้อร้องเรียน



คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย

รายชื่อ

1.นางสุภลักษณ์	นันทวาสน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธาน
2.นายกฤตพงษ์	โรจนวิภาต	นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม)	คณะกรรมการ
3.นางสยมพร	สมประสิทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
4.นส.ณัฐรปภัส	กฤษพันธ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
5.นางกฤษณา	บุญโยประการ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
6.หัวหน้าฝ่าย/	งานที่เกี่ยวข้องหรือเกิดเหตุการณ์		
7.นางกัลลณี	ไชยศิลป์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการและเลข

บทบาทหน้าที่

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้แสดงความคิดเห็น และรับความคิดเห็นจากช่องทางต่างๆ
2. สรุป รวบรวม คัดแยก ตามข้อ 1. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
3. จัดทำแผนขั้นตอนดำเนินงานการจัดการความขัดแย้ง เผยแพร่ให้ทุกคนใน รพ.ทราบ และนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน
4. ประสานการดำเนินการหรือกำกับดูแล การจัดการความขัดแย้งเพื่อให้ได้ข้อยุติ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการความขัดแย้ง และดำเนินเรื่อง ม.41 ไประดับจังหวัดกรณีมีเรื่องราวร้องทุกข์
5. พัฒนาระบบงานการ เครือข่าย ตลอดจนให้ความรู้ด้านการจัดการความขัดแย้งแก่บุคลากรในโรงพยาบาล