



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู โทร ๐๓๔-๓๘๙๕๐๐ ต่อ ๓๒๒
ที่ นฐ ๐๐๓๒.๗.๐๐๗.๔/ ๐๙๔.๑ วันที่ ๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติงาน แผนผัง (Flow Chart) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

ด้วย งานศูนย์คุณภาพ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แผนผัง (Flow Chart) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ การดำเนินการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน ทีมคณะกรรมการใกล้เคียง นั้น

ดังนั้น จึงมีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติงาน แผนผัง (Flow Chart) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่และประชาชน ผู้รับบริการได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

นางประนยา เดชธรรมชัย

(นางประนยา เดชธรรมชัย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ด้านการพยาบาล)

หัวหน้างานศูนย์คุณภาพ

- เห็นชอบอนุมัติ
- แจ้งผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ
- ประกาศ เผยแพร่ลงเว็บไซต์

(นายตติ วงศ์ปทุมทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลห้วยพลู



นายกิตติ วงศ์ปทุมทิพย์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล



นางสุนทรี ลิ้มสุวรรณค์
ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านทันตกรรม)
(ประธาน)



นางเกยูร บุญทัศนาศ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
(กรรมการ)



นางพ้องศรี บุญญเลสนิรันดร
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
(กรรมการ)

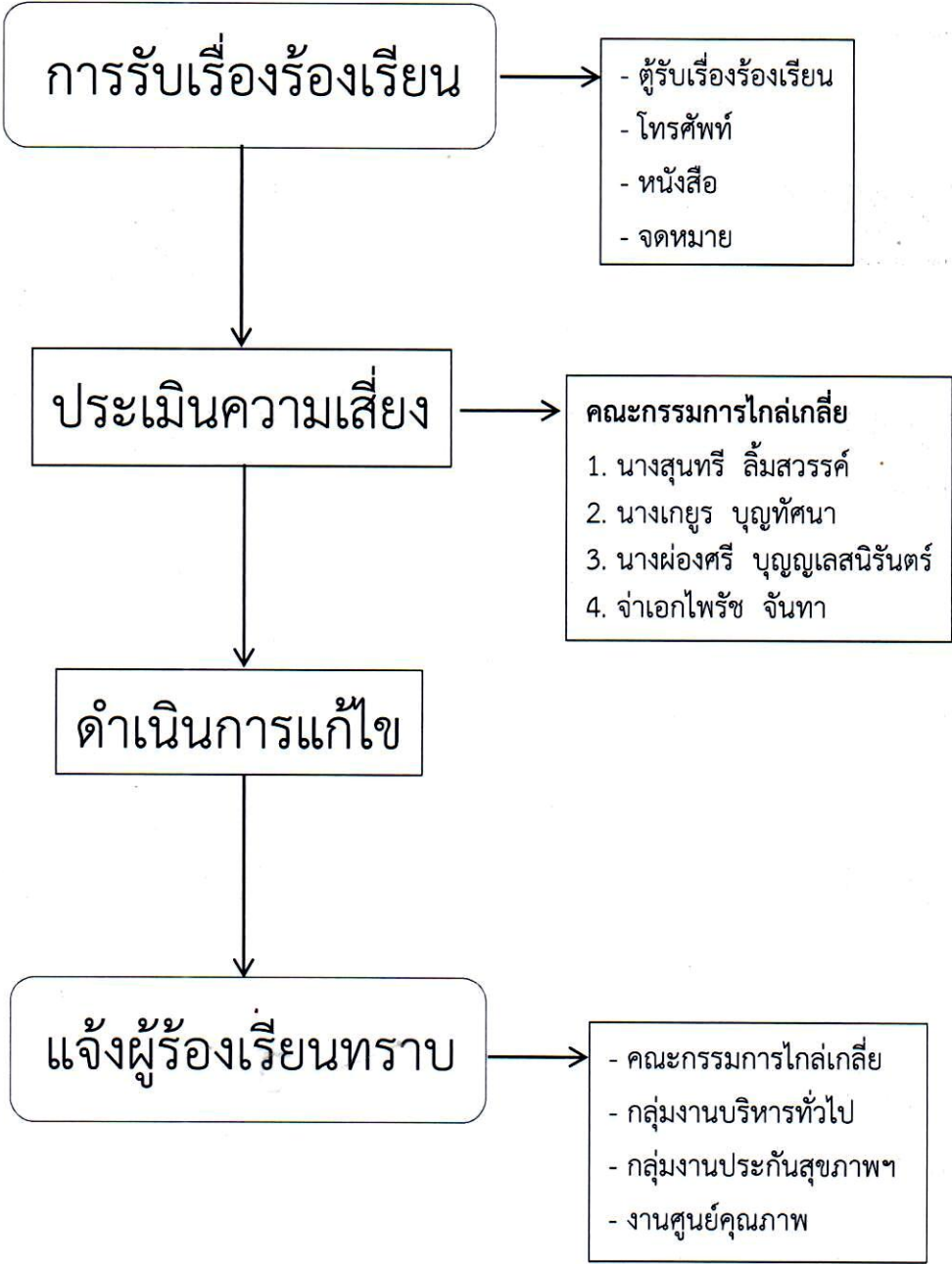


จำเอกไพรัช จันทา
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
(กรรมการ)

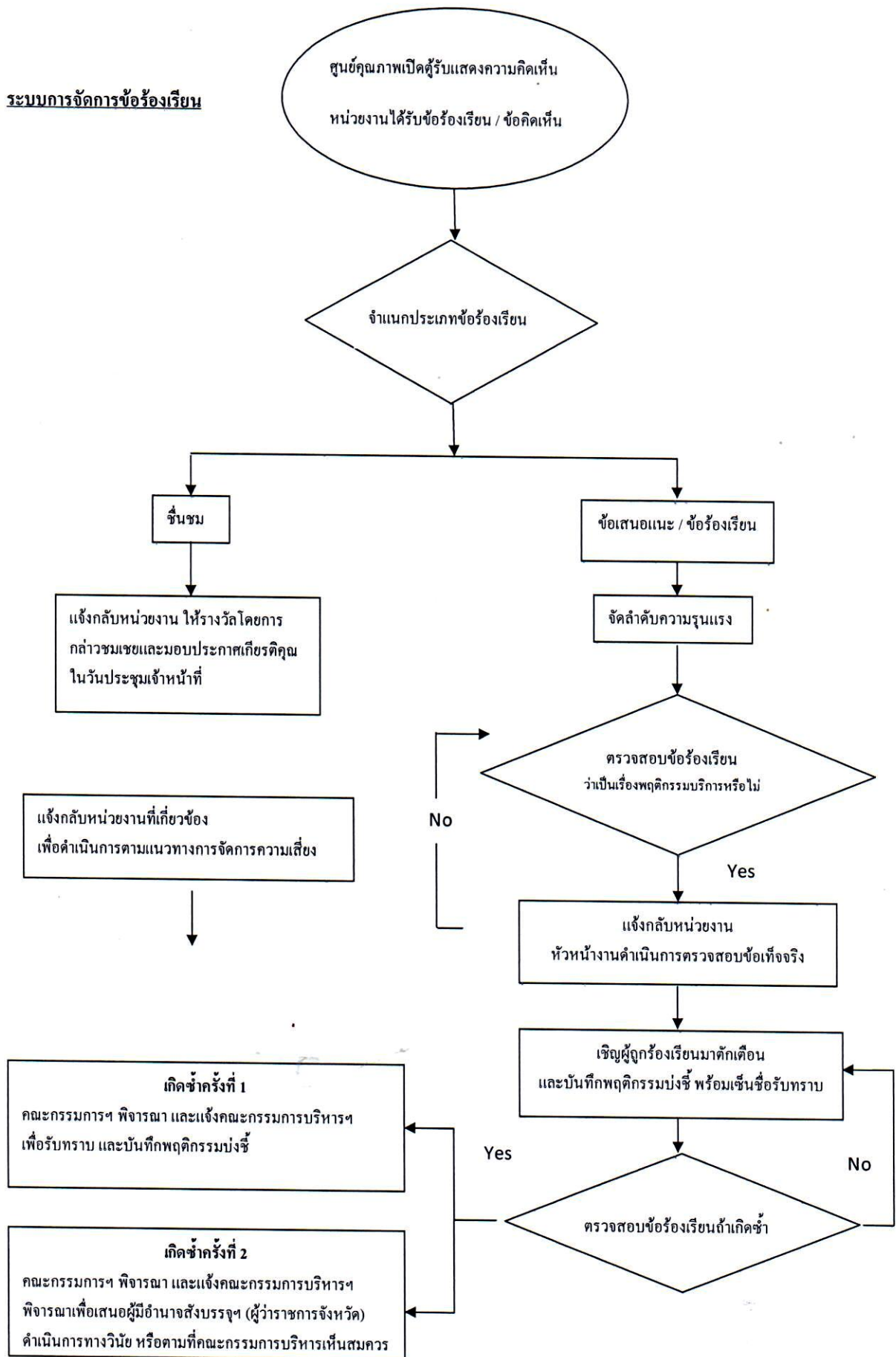
หน้าที่รับผิดชอบ

1. ระบุความขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย
2. สร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ
3. ให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาพร้อมกันอย่างนุ่มนวล
4. เมื่อมีข้อขัดแย้ง หรือข้อพิพาท ต้องเจรจาด้วยหลักความชอบธรรม
5. มีความเข้าใจในข้อจำกัดของแต่ละฝ่าย นำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจ และหาทางออกร่วมกัน
6. ใช้เทคนิคการเผชิญหน้ากับข้อขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ความขัดแย้งถูกเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อนไปในแนวทางที่สร้างสรรค์
8. สื่อสาร และสร้างสัมพันธภาพ แลกเปลี่ยนความเห็นระหว่าง 2 ฝ่าย เพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่พึงพอใจ
9. วิเคราะห์ความขัดแย้งเพื่อหาจุดบริการสำคัญที่ต้องระมัดระวัง และรับทราบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับความจริงที่ได้รับ โดยองค์กรได้ประโยชน์นำไปปรับปรุงบริการ

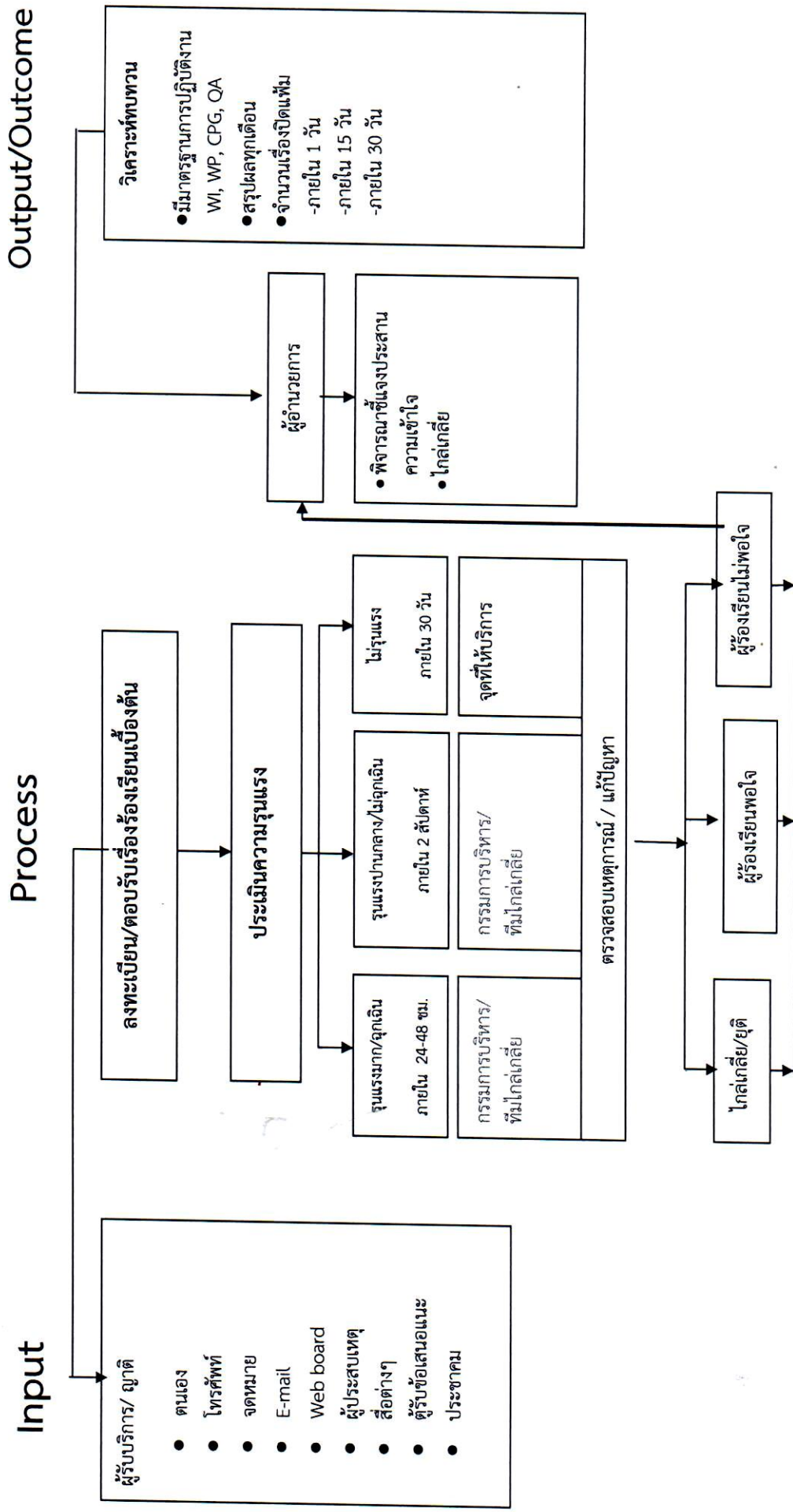
Flow Chart



ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

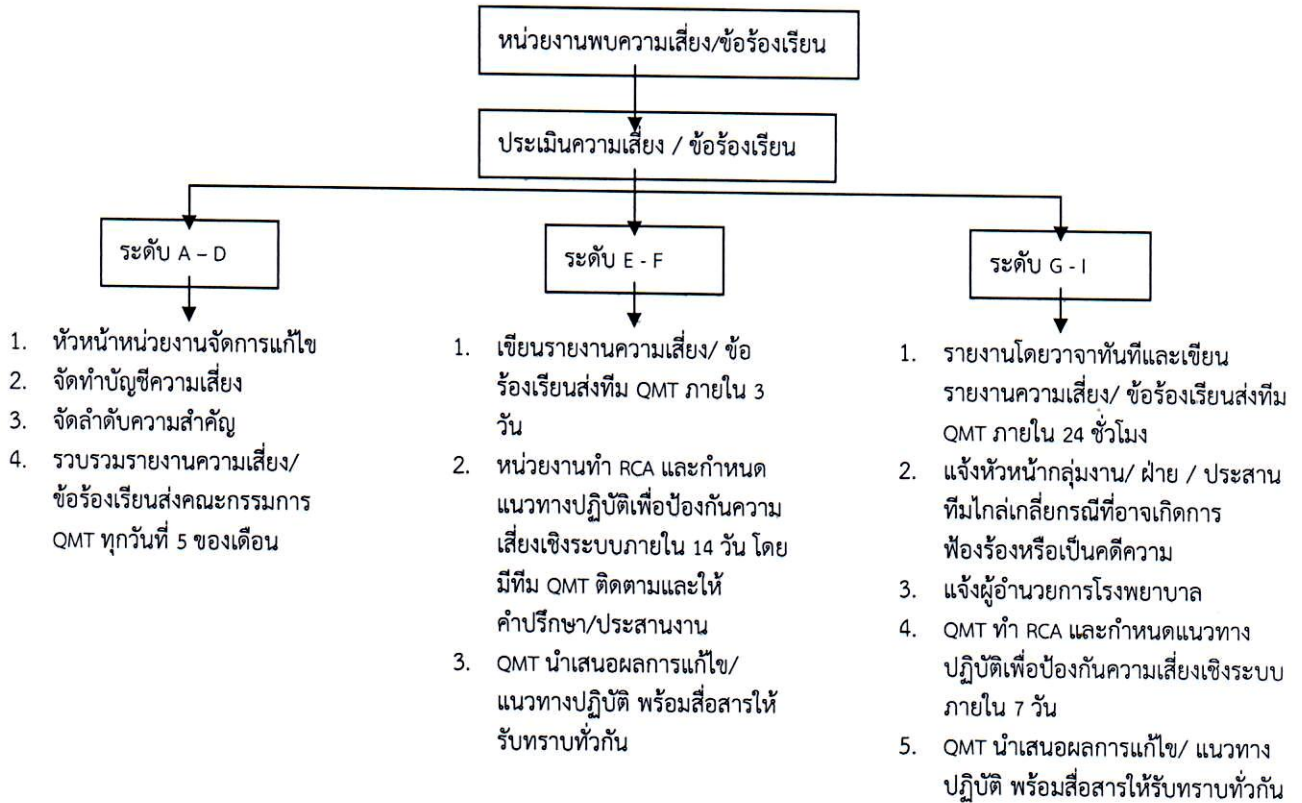


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง : 1. ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงาน 2. ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ ข้อร้องเรียนไม่ระบุชื่อบุคคล/ไม่ฉุกเฉิน : 1. ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการ หรือที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร 2. เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน 3. ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ ข้อร้องเรียนรุนแรงมาก/ฉุกเฉิน : 1. ผู้ร้องเรียนขอโน้มน้าวให้ออกจากหน่วยงานที่ของโรงพยาบาล 2. อาจนำไปสู่การสูญเสียชื่อเสียง หรือฟ้องร้อง 3. ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่

แนวทางการจัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน



หมายเหตุ

ทีมใกล้เคียง 1. ทพญ.สุนทรี 2. คุณเกษร 3. คุณผ่องศรี 4. คุณไพรัช 5. คุณน้ำผึ้ง

ข้อร้องเรียน

- ไม่รุนแรง (ระดับ A - D) มีผลกระทบต่อผู้ป่วยเล็กน้อย / ความไม่พึงพอใจของบุคคล
- ปานกลาง (ระดับ E - F) เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย/ เจ้าหน้าที่
- รุนแรง (ระดับ G - I) เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย/ เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง/ เสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล