	<p style="text-align: center;">โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p> <p>หน่วยงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติ : PR – RM – 001</p>	<p>หน้า : 1 / 6 ฉบับที่ ก แก้ไขครั้งที่ 0 สำเนาฉบับที่..... วันที่ 1 ตุลาคม 2560</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสารควบคุม <input type="checkbox"/> เอกสารไม่ควบคุม</p>
<p>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนและการไต่ถาม</p>		<p>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>
<p>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>		<p>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p>

การรับข้อร้องเรียนและการไต่ถาม

วัตถุประสงค์

1. พัฒนารูปแบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การคุ้มครอง
2. ประชาสัมพันธ์สิทธิผู้รับบริการ/ให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำแนะนำ
3. พัฒนาเครือข่ายภาคีสุขภาพในการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน

ขอบข่าย


1. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
2. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ใช้บริการทุกช่องทางและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. รายงานกรรมการไต่ถามพิจารณาข้อร้องเรียน กรณีต้องเจรจาไต่ถาม
4. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
5. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน กิจกรรมเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา นำเสนอต่อต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อรายงานกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ป่วยร้องเรียนต่อโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จากการให้บริการของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ในเรื่องต่างๆดังนี้

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยและจรรยาบรรณ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายและพันธกิจของโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพบกพร่อง ผู้ป่วยไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขใบอนุญาต หรือการดำเนินงานที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในพื้นที่

การไต่ถาม หมายถึง กระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของ คู่ความเอง โดยที่มีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะหาทางออก ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้คู่ความต่อรองกันได้สำเร็จ

	<p style="text-align: center;">โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p> <p>หน่วยงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติ : PR – RM – 001</p>	<p>หน้า : 2 / 6 ฉบับที่ ก แก้ไขครั้งที่ 0 สำเนาฉบับที่..... วันที่ 1 ตุลาคม 2560</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสารควบคุม <input type="checkbox"/> เอกสารไม่ควบคุม</p>
<p>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย</p>		<p>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>
<p>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>		<p>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p>

มาตรา 41 (ม.41) หมายถึง มาตรการที่ดำเนินการตามบทบัญญัติของมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ ให้ คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการ ไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้ได้รับความเสียหายภายใน ระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ”

เงินช่วยเหลือเบื้องต้น หมายถึง เงินที่จ่ายให้ผู้รับบริการหรือทายาทหรือผู้อุปการะ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการ รักษาพยาบาลในหน่วยบริการ โดยมีต้องรอการพิสูจน์ ถูกผิด

เกณฑ์การพิจารณาเงินช่วยเหลือ

เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร	จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน	400,000	บาท
พิการหรือสูญเสียอวัยวะ	จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน	240,000	บาท
บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง	จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน	100,000	บาท

คณะกรรมการสอบสวน หมายถึง คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

ยุติปัญหา หมายถึง

- เรื่องดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (โรงพยาบาลได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจเหนือกว่าเพื่อทราบและดำเนินการ



โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

หน่วยงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
ระเบียบปฏิบัติ : PR – RM – 001

หน้า : 3 / 6

ฉบับที่ ก แก้ไขครั้งที่ 0

สำเนาฉบับที่.....

วันที่ 1 ตุลาคม 2560

เอกสารควบคุม เอกสารไม่ควบคุม

เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย

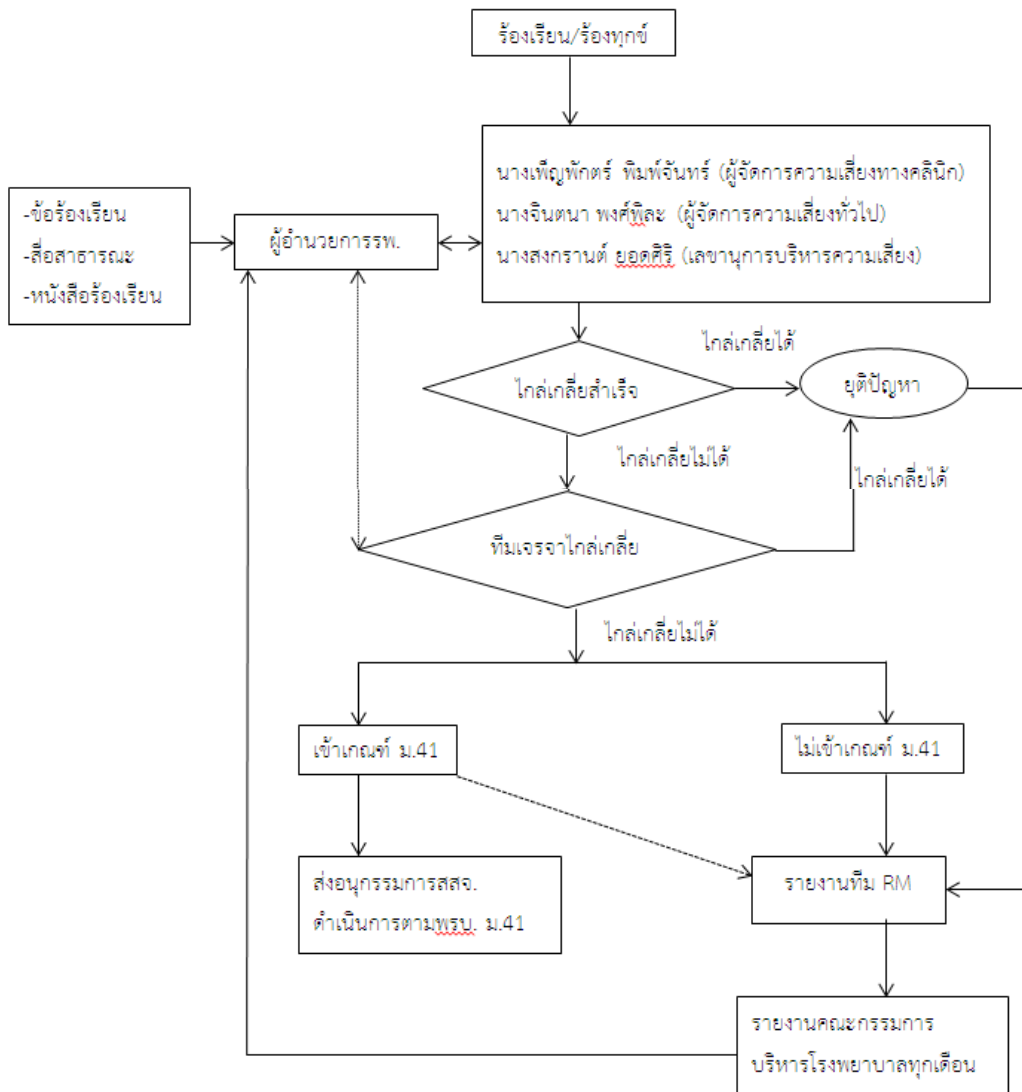
ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง


ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

ขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

แนวทางปฏิบัติการไกล่เกลี่ยและการจัดการซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่



	<p style="text-align: center;">โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p> <p>หน่วยงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติ : PR – RM – 001</p>	<p>หน้า : 4 / 6 ฉบับที่ ก แก้ไขครั้งที่ 0 สำเนาฉบับที่..... วันที่ 1 ตุลาคม 2560</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสารควบคุม <input type="checkbox"/> เอกสารไม่ควบคุม</p>
<p>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย</p>		<p>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>
<p>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>		<p>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p>

บันทึกการรับซื้อร้องเรียน

บันทึกการรับซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

วันที่รับ..... เลขที่รับ.....

ชั้นความลับ ลับ ไม่ลับ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์.....
ที่อยู่.....

.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ

ช่องทางร้องเรียน ด้วยตนเอง ไปรษณีย์ โทรศัพท์
 โทรสาร ระบบอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทการร้องเรียน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ร้องเรียนการให้บริการ
 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชม อื่นๆ.....

เรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียด.....

.....

.....

สิ่งที่ต้องการแก้ไข.....

.....


.....

เอกสารแนบ(ถ้ามี)

สำหรับเจ้าหน้าที่ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ
 แจ้งยุติเรื่องเนื่องจาก.....

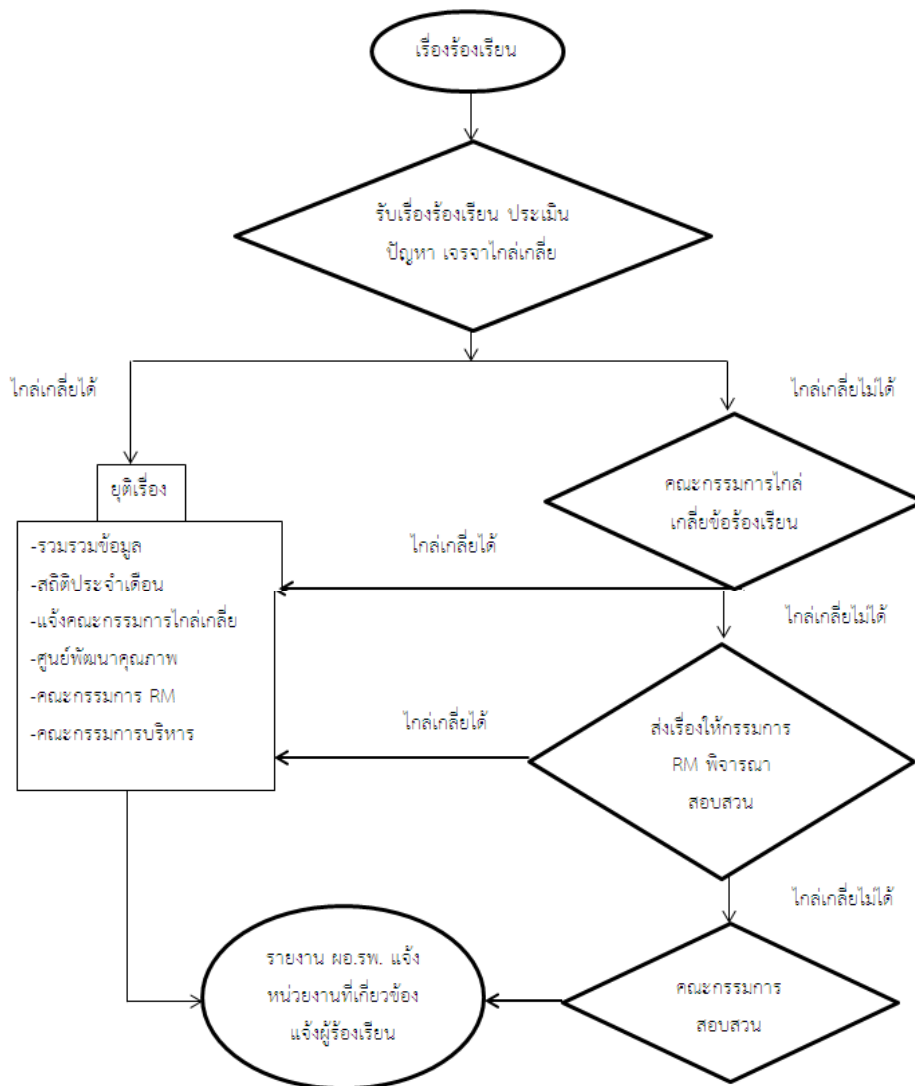
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง


	<p style="text-align: center;">โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p> <p>หน่วยงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติ : PR – RM – 001</p>	<p>หน้า : 5 / 6 ฉบับที่ ก แก้ไขครั้งที่ 0 สำเนาฉบับที่..... วันที่ 1 ตุลาคม 2560</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสารควบคุม <input type="checkbox"/> เอกสารไม่ควบคุม</p>
<p>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนและการไต่สวน</p>		<p>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>
<p>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>		<p>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติการไต่สวนและการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่



หมายเหตุ: กรณียุติภายในรพ.ไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อพิจารณาต่อไป

	<p style="text-align: center;">โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่</p> <p>หน่วยงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติ : PR – RM – 001</p>	<p>หน้า : 6 / 6 ฉบับที่ ก แก้ไขครั้งที่ 0 สำเนาฉบับที่..... วันที่ 1 ตุลาคม 2560</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสารควบคุม <input type="checkbox"/> เอกสารไม่ควบคุม</p>
เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย		ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง		ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจของผู้รับบริการ
2. ดำเนินการช่วยเหลือ แนะนำ ตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยและต่อรอง ตลอดจนการให้คำแนะนำและปรึกษากรณีที่ยุติปัญหาไม่ได้ ต้องเสนอต่อผู้มีอำนาจตามลำดับ
3. ลงบันทึกกิจกรรมและผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน
4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน กิจกรรมเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

การติดตามประเมินผล

1. ประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยบริการ
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด

1. อัตราความสำเร็จของการจัดการซื้อร้องเรียนร้อยละ 100
2. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80

.....