

EB๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

หัวข้อ	เอกสารหมายเลข	หน้า
๑. คำสั่งผู้รับผิดชอบ	เอกสารหมายเลข ๑	๒
๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมายเลข ๒	๔
๓. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมายเลข ๓	๕
๓.๑ คู่มือ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management โรงพยาบาลเสลภูมิ		๕
๓.๒ ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์		๑๒
๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		๑๓
๔. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมายเลข ๔	๑๕
- การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน โปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง		๑๕
- การรายงานและทบทวนเหตุการณ์ของหน่วยงาน		๑๖
- การรายงานผู้บริหาร		๑๗
- การรายงานข้อมูลในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร		๑๘
- การชี้แจงข้อมูลผ่านเว็บไซต์		๑๙
- การสะท้อนข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์		๒๑
- การชี้แจงการดำเนินงานแก้ไขปัญหา		๒๒
- การอนุมัติข้อมูลลงเว็บไซต์		๒๓

๑. คำสั่งผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและบุคลากรในสถานบริการด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลเสลภูมิ ปี ๒๕๖๒
ตามคำสั่งโรงพยาบาลเสลภูมิ ที่ ๓๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒



คำสั่ง โรงพยาบาลเสลภูมิ
ที่ ๓๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและบุคลากรในสถานบริการ
ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและบุคลากรในสถานบริการ
สาธารณสุขในระดับต่างๆ ซึ่งการให้บริการทางการแพทย์มีหลายปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ ضمانการและขึ้นตอนการ
ให้บริการ อาจเป็นสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ นำไปสู่ความเสียหายต่อผู้ป่วยและบุคลากรผู้ให้บริการ
ทั้งความเสียหายด้านชีวิต สุขภาพและเศรษฐกิจ จึงจำเป็นต้องให้มีระบบการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยผู้ป่วย
และบุคลากรในสถานบริการสาธารณสุข เพื่อพัฒนาปรับปรุง และแก้ไข วางมาตรการการดำเนินงานให้เหมาะสม ทั้ง
ระบบการป้องกัน (Prevention) ระบบเฝ้าระวัง (Early detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการดำเนินงานดังต่อไปนี้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑. นายแพทย์บุญมี โพธิ์สนาม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ	ประธานกรรมการที่ปรึกษา
๒. พันศแพทย์หญิงนิพนธ์ แก้วบัวพันธ์	พันศแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการที่ปรึกษา
๓. แพทย์หญิงประวิมลสร แสงนภา	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการที่ปรึกษา
๔. นางกอบกาญจน์ กุลธมมาตุล	ผู้ทรงคุณวุฒิภาคประชาชน	กรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. นางชนิษฐา จุริมาศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. พันศแพทย์สุรศักดิ์ โภกธอ	พันศแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓. เกษียรหญิงศิริญา แสงนภา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางลัดดา ระกิต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางศรียุภา แก้วคำสา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวเนาวรัตน์ ภูนิญญู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายอรรถวิตร รักตะภา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางชลลดา ศิพย์จันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาววิไลจิต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางวิภาณี พลคชา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางสุพัตร์ ยิ่งคำแหง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางกาญจนาวิทย์ จตุพน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นายสุทัศน์ พลคชา	นักวิจัยการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางวิภาวีวรรณ พลเยี่ยม	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ

/๑๕. นางนิธิญา...

-๒-

๑๕. นางนิธิชญา พ่องน้อย	นิกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นายบทลล ลาฮีรี	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นายวิชวินทร์ อินทวิไลศร	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๘. นางสาวธัญวิภา ไทมาอัย	นักประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๑๙. นางอารยา อรณิ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ	

ให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการป้องกันการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ ในโรงพยาบาล
๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
๓. ประสานและเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกับภาคประชาชน
๔. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการเคลื่อนที่เร็ว RRT (Rapid Response Team)

๑. นายณิษฐ์นาฎ จูริมาศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางกัลดา ระกิติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางบุษดี ยิ่งกานทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางชลลดา ธิพย์จันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางศรียุญา แก้วคำลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางอารยา อรณิ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ	

ให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเคลื่อนที่เร็วโดยออกประเมินการระงับความเสียหายกรณีที่ได้รับรายงานความเสียหายที่ผิดขึ้นแก่ผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบจากการเข้ารับบริการในหน่วยงานสาธารณสุข
๒. ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือกับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาค้นเบื้องต้น ลดความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นต่อผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ที่มีต่อทั้งชีวิตร่างกาย สุขภาพ เศรษฐกิจและสังคม
๓. เจรจาไกล่เกลี่ยสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้ป่วยและองค์กร สร้างขวัญกำลังใจความเชื่อมั่น ศรัทธา ความไว้วางใจแก่ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งซึ่งจะนำไปสู่การร้องเรียนฟ้องร้อง
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ให้ยกเลิก คำสั่ง เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอเสลภูมิที่ ๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายแพทย์บุญมี โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ

ที่ตั้ง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเสลภูมิ หมู่ ๗ ตำบลขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐ เบอร์ติดต่อ

ในเวลาราชการ โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓-๕ ต่อ ๒๑๐

นอกเวลาราชการ โทร. ๐๘ ๘๕๖๐ ๕๙๓๔



เว็บไซต์ <http://www.selaphumhospital.go.th/>

เมนู



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ

หากผู้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ หรือมีข้อสงสัยและ สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ 088-5605934

ตั้งหัวข้อเรื่องร้องเรียน ของคุณได้ที่นี้ครับ

หมายเลข IP ของท่าน 43.241.56.11

วันเข้ามาใช้บริการ _____ เวลา _____ น.

ศึกษา/บ้าน/คลินิก/ห้องตรวจ/แผนก _____

เรื่องร้องเรียน _____

คำร้องเรียน _____

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน _____

เบอร์โทรศัพท์ _____

E-mail _____ กรุณากรอก Email ให้ถูกต้องเพื่อการติดต่อกลับ

กรอกข้อความที่เห็นในภาพ

ส่งเรื่องร้องเรียน เสร็จ

๓. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ คู่มือ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management โรงพยาบาลเสลภูมิ



คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management

โรงพยาบาลเสลภูมิ
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน Complaints Management โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ ความคิดเห็น/คำร้องเรียน ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- ๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียน ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. คำจำกัดความ

- ๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล
- ๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- ๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ๓.๖ การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ สถานที่ ของ โรงพยาบาล	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	๓ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข ได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจของ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ Facebook , Email, Website, กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับ จังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้อง เกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล -หน่วยงาน ระดับ อำเภอ สสจ. เขต

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้องบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่ เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนาคุณภาพ

๔.๔ ทุกฝ่ายฯ งานฯ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสาน ไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน

๓. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหารจัดการความ

เสี่ยง

คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
๒. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
๓. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อ คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อ ร้องเรียน / ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
๒. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือ ให้คณะกรรมการ ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้
๔. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
๕. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘(๔)

๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้บริหารโรงพยาบาล
๒. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๓. ทีมไกล่เกลี่ย
๔. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง
๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. หน่วยงาน
๗. บุคลากรทุกคน

๘. เกณฑ์ชี้วัด

ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองร้อยละ ๑๐๐

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง เวลา น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์..... ช่องทางรับ

เรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ..... เลขที่ประจำตัว

ประชาชน..... อายุ..... ปี เพศ.....

สิทธิ..... หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน..... หน่วยบริการที่ถูก

ร้องเรียน.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

ระดับความรุนแรง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

วันที่ยุติ

จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

**ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเสลภูมิ**

๑. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
๓. การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือโรงพยาบาล ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง
๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที
๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๘. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๙. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
๑๐. ข้อเสนอแนะและร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ
โทร ๐๘๘ ๕๖๐ ๕๙๓๔

๓.๒ ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลเสลภูมิ
SELAPHUM HOSPITAL

ข้อตกลง หลักเกณฑ์

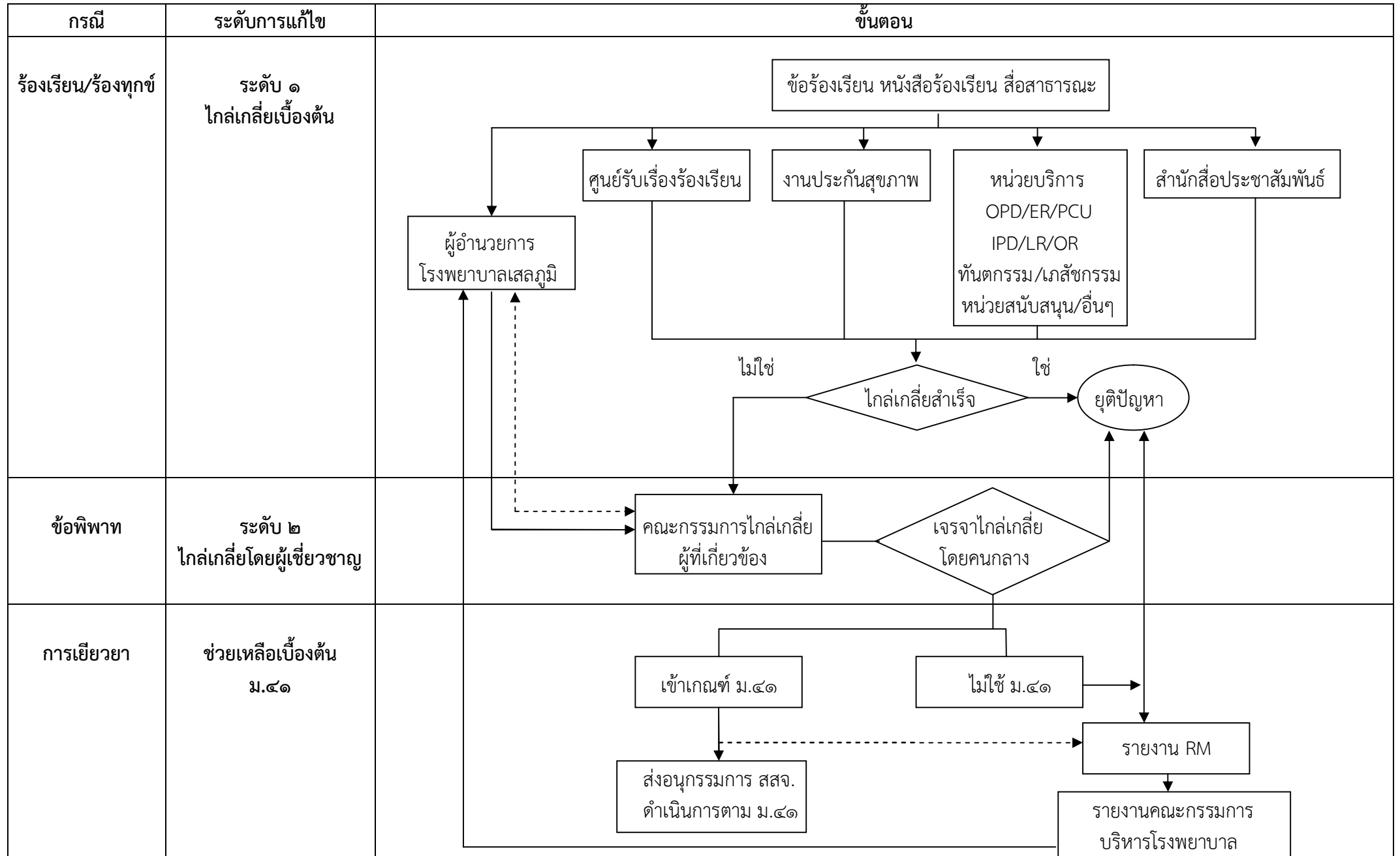
การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลเสลภูมิ

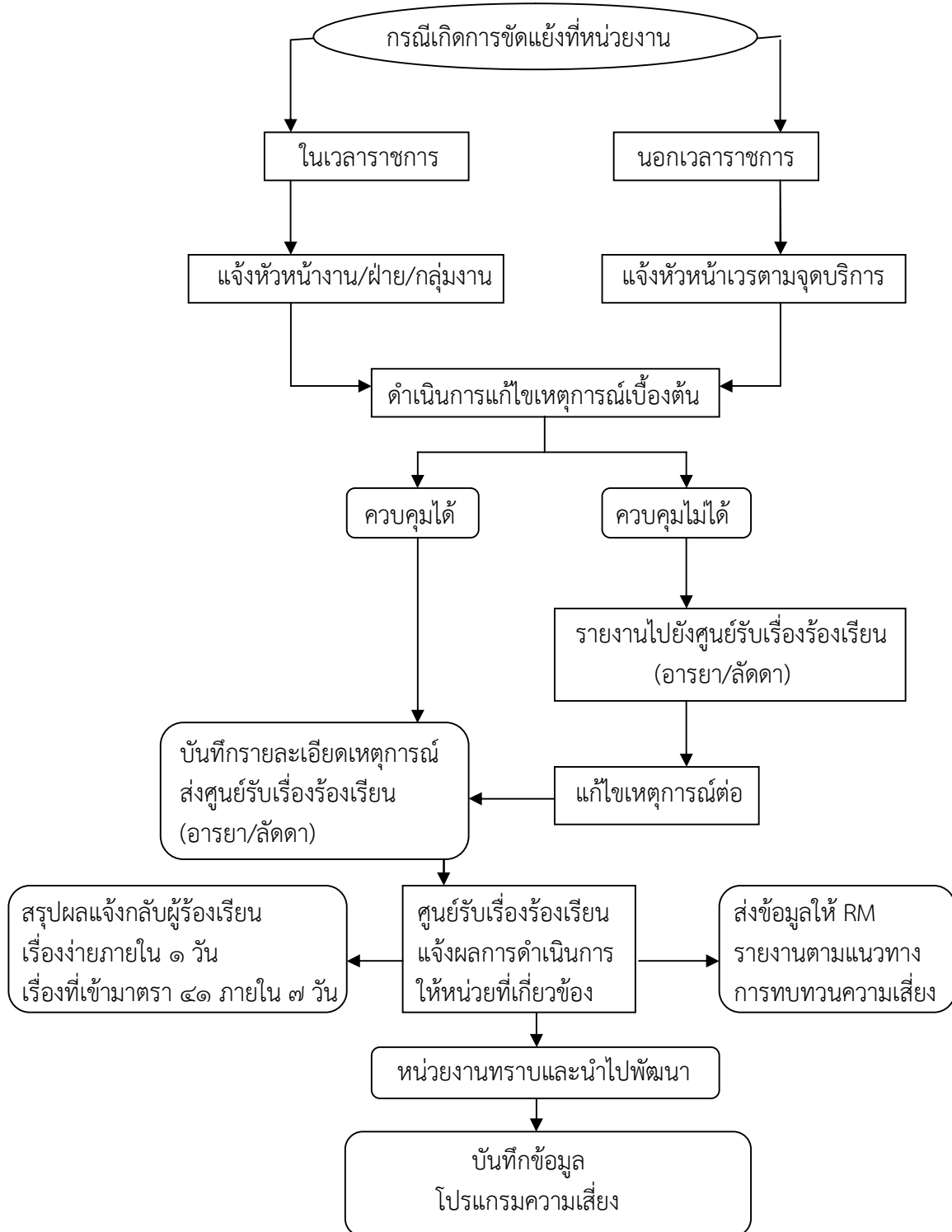
1. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการได้แก้ไข ค่าเสียหายอย่างไร หรือ ข้ออ้างทางระเบียบเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลใดก็ตามจึงเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การให้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือโรงพยาบาล ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลชดเชยหรือชดเชยความเดือดร้อน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง
6. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 นั้น จะยุติเรื่องทันที
7. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นนิรนามแต่ เว้นแต่กรณีพิเศษเท่านั้นจะขอรหัสเลขที่ตามข้อ 1 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาแล้วเสร็จ และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
8. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบ ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวอย่างสิ้นทุกประการ
9. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตาม ประมวลกฎหมายอาญา
10. เสนอแนะและร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ
โทร 088 560 5934

๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



การรายงานกรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจมีแนวโน้มหรือจะร้องเรียน



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : งานประกันสุขภาพ
 ผู้ประสานงาน : นางอารยา ธรณี
 เบอร์โทรติดต่อ : ในเวลาราชการ : ภายใน ๒๑๐, ภายนอก ๐ ๔๓๕๕๑ ๓๒๓-๔
 นอกเวลาราชการ: มือถือ ๐๘ ๘๕๖๐ ๕๕๓๔

๔. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อศูนย์ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะแจ้งให้หน่วยรับทราบ แล้วบันทึกลงโปรแกรมความเสี่ยง เพื่อให้หน่วยได้ดำเนินการ ทบทวน และรายงานผลการดำเนินการผ่านโปรแกรมความเสี่ยง
๒. เมื่อมีเหตุการณ์ร้องเรียน รายงานผู้บริหารตามลำดับ
๓. มีการสรุปเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารได้รับทราบ ไตรมาสละครั้ง
๔. มีการสรุปเรื่องร้องเรียน มีการสะท้อนข้อมูลให้ผู้รับบริการรับทราบทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ผ่านโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง

RM Selaphum Hospital

Sign in to start your session

Username: _____

Password: _____

☐ Administrator

Copyright © กรมส่งเสริมสุขภาพ งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเสลภูมิ. โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง

รายงานความเสี่ยงของ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ ที่ส่งไปหน่วยงานอื่น มีงบประมาณ 2562

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค 2561 ถึง 30 ก.ย 2562

EF GHI ระดับความรุนแรงต้องทบทวนเร่งด่วน 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

#	ผู้รับผิดชอบ	กก. คลินิก	กก. หัวใจ	เกิดเหตุ	รายงาน เหตุ	ผู้รับผิดชอบ	กก. คลินิก	กก. หัวใจ	ตรวจสอบ
546	กลุ่มงานการแพทย์	๑	ศูนย์พัฒนาพฤกษกรรมบริการ(ศูนย์ร้องเรียน)(ด้าน หัวใจ)	05 มี.ค 2562	05 มี.ค 2562	๑	๑	๑	ตรวจสอบ
545	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	๑	ศูนย์พัฒนาพฤกษกรรมบริการ(ศูนย์ร้องเรียน)(ด้าน หัวใจ)	01 มี.ค 2562	05 มี.ค 2562	๑	๑	๑	ตรวจสอบ
532	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เสลภูมิ	๑	ศูนย์พัฒนาพฤกษกรรมบริการ(ศูนย์ร้องเรียน)(ด้าน หัวใจ)	21 มี.ค 2562	22 มี.ค 2562	๑	๑	๑	ตรวจสอบ
531	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เสลภูมิ	๑	ศูนย์พัฒนาพฤกษกรรมบริการ(ศูนย์ร้องเรียน)(ด้าน หัวใจ)	21 มี.ค 2562	22 มี.ค 2562	๑	๑	๑	ตรวจสอบ
526	กลุ่มบริหารงานทั่วไป	๑	IM พัฒนาระบบสารสนเทศ	18 มี.ค 2562	18 มี.ค 2562	๑	๑	๑	ตรวจสอบ

การรายงานและทบทวนเหตุการณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : งานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลเลอภูมิ

ที่ : กปนบ/๑๕๖๑๕

เรื่อง : แจ้งเรื่องข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

วันที่ : ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรียน : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเลอภูมิ ผ่าน หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเอกสารข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ที่จุดจำหน่ายผู้ป่วยใน เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ระเบียบการบริการต่อสิทธิพิเศษของ ราชชนนีพิทักษ์โลกสารที่แผนกเรียนมาหาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


 (นางธรรมา ธรรมดี)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเลอภูมิ

- ผู้ที่ มาตามทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาขอความเห็น
 หรือขอความเห็นชอบ พิจารณาในชั้นนี้แล้ว
 ที่ถูก มี ๓ ข้อ คือ ข้อที่ ๑ ข้อที่ ๒ และ ข้อที่ ๓
 ถูก
 - ไม่ ผิดกฎเกณฑ์


 (นางชนันฐิ์นาถ จูริมาต)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
 หัวหน้าแผนกการพยาบาลเลอภูมิ

☒ ผู้อำนวยการ
☐ ผู้ช่วย

☐ นายแพทย์
☐ นางพยาบาล

☐ นางพยาบาล
☐ นางพยาบาล

๑๕/๑๐/๒๕๖๑

นางบุญฤดี โพธิ์งาม
 ผู้อำนวยการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเสถอดูมิ

ที่ กสค/๒๕๖๑ วันที่

เรื่อง แจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่งานชันสูตร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสถอดูมิ ผ่าน หัวหน้างาน HRD

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเอกสารข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ภายในสังกัดโรงพยาบาลเสถอดูมิ ผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น บริเวณแผนกผู้ป่วยนอก เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานชันสูตร รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการข้อคิดเห็นดังกล่าว แจ้งให้หัวหน้างานชันสูตรได้รับทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

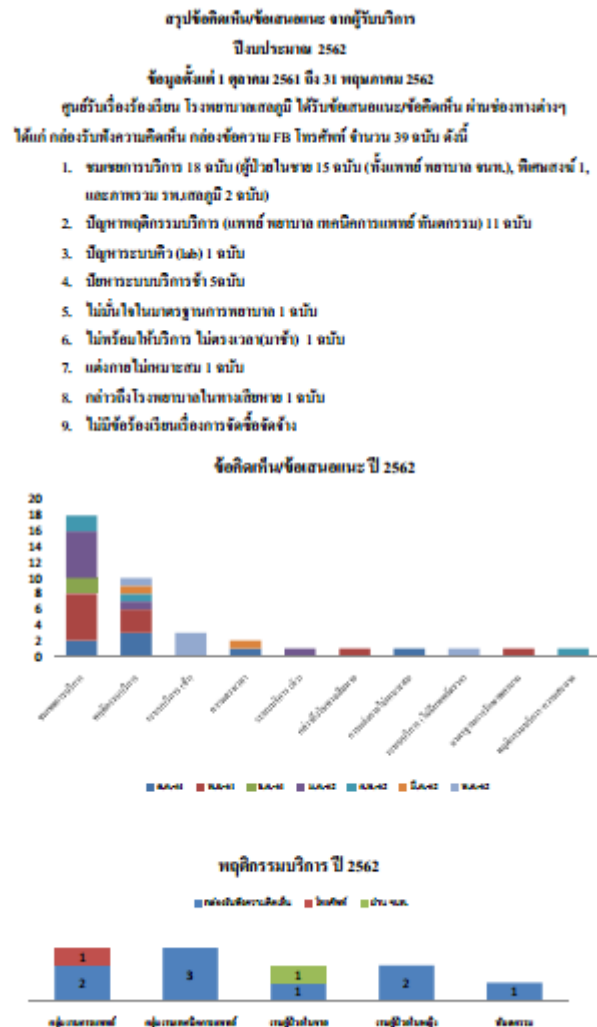

 (นางอรอา รรมิ)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๖.รับ ผอ. รพ.เสถอดูมิ
 เรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
 เห็นสมควรแล้ว เสร็จแล้ว ขอเรียนทุกท่านแล้ว
 (ดร.วิวัฒน์ อินทนิล)

- ๒๓๖ -
 ๒๕๖

ทน
 ๒๕๖๑

(นายบุญภูมิ โพธิ์ธนา)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสถอดูมิ



การชี้แจงข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเสลภูมิ

www.selaphumhospital.go.th/index.php?mode=content&module=&muuid=16&page=2

18/12/2561 15:52:05
ขบวนแห่ขบวนเสด็จ ปี 2561
วันที่ 15 - 16 ธันวาคม 2561 นายบุญมี โพธิ์สนาม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ พร้อมด้วย นายวิเศษศักดิ์ รัดน้อยพิทักษ์ น้าทิม คณะเจ้าหน้าที่ CUP เสลภูมิ ร่วมงานกีฬา สาขาสันนิบาตเครือข่ายบริการสุขภาพ โชน 2 "ข..." View: 3,067

13/12/2561 14:35:27
โครงการปฐมนิเทศน์ปวงศุขด้วยบุญ
วันที่ 13 ธันวาคม 2561 นายบุญมี โพธิ์สนาม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ พร้อมด้วย คณะเจ้าหน้าที่ รพ.เสลภูมิ ร่วมออกหน่วยบริการตามโครงการปฐมนิเทศน์ ปางสนธิสัญญาบุญ คัดเลือกที่ ณ วัดท่าม่วง อ.เสลภูมิ จ.ร... View: 3,226

06/12/2561 14:47:48
วันพ่อแห่งชาติ ปี 2561
วันที่ 5 ธันวาคม 2561 นายบุญมี โพธิ์สนาม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมพิธีเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร... View: 2,719

29/11/2561 10:47:45
ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ
ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ View: 2,238

15/08/2561 13:56:34
ร่วมพิธีวันเฉลิมพระชนมพรรษา 12 สิงหาคม 2561
พ.บุญมี โพธิ์สนาม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ รพ.เสลภูมิ ร่วมพิธีถวายเครื่องราชสักการะ และพิธีจุดเทียนถวายพระพรชัยมงคล เนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ... View: 2,611

09/08/2561 15:40:03
ร่วมงานถวายพระพรชัยมงคล
วันที่ 9 สิงหาคม 2561 พ.บุญมี โพธิ์สนาม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ... View: 2,611

นายบุญมี โพธิ์สนาม
ผู้อำนวยการ รพ.เสลภูมิ
(ศูนย์บริการฉุกเฉิน)

คลิกเพื่อเปิดใช้ Adobe Flash Player

ยินดีให้บริการ
คำปรึกษา
แนะนำเรื่องสิทธิ
คุ้มครองสิทธิประโยชน์
ของผู้ป่วย

www.selaphumhospital.go.th/index.php?mode=content_detail&ctid=532

เป็นเลิศด้านบริการ ผลานาดี มีนวัตกรรม
นำใช้เทคโนโลยี เจ้าหน้าที่มีความสุข ภายในปี 2565
โรงพยาบาลเสลภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด

อาคารสมณมณฑล
เบอร์โทรติดต่อ
043-551-322
043-551-323
043-551-324
043-551-325
Fax : 043-551-326

หน้าแรก กิจกรรมเด่น การให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ คำสั่ง จัดซื้อจัดจ้าง ทรัพยากร

เมนูหลัก
ประวัติความเป็นมา
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
กิจกรรมเด่น
ประชาสัมพันธ์
การให้บริการ
จัดซื้อ จัดจ้าง
ระเบียบ คำสั่ง
รายงานการประเมินประจำปี
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

กิจกรรมเด่น
ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ
ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ
ย้อนกลับ

เข้าสู่ระบบ

นายบุญมี โพธิ์สนาม
ผู้อำนวยการ รพ.เสลภูมิ



ชี้แจงข้อเท็จจริงการให้บริการโรงพยาบาลเสลภูมิ

จากเหตุการณ์เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เวลาประมาณ ๑๔.๓๐ น. มีอุบัติเหตุรถยนต์กระบะชนรถจักรยานยนต์ มีผู้เสียชีวิตในที่เกิดเหตุ ๑ ราย และผู้บาดเจ็บสาหัสอีก ๑ ราย ซึ่งผู้เสียชีวิตนั้นแพทย์มีความเห็นให้ส่งชันสูตรพลิกศพเพื่อหาสาเหตุการเสียชีวิต แต่เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนของญาติผู้เสียชีวิตและหน่วยกู้ภัย จึงได้นำศพออกไปจากโรงพยาบาลก่อนมีการชันสูตรพลิกศพ จากนั้นเมื่อเวลาประมาณ ๒๓.๕๐ น. มีผู้แสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊ก กล่าวพาดพิงถึงการทำงานและการชันสูตรพลิกศพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในลักษณะการติชมการทำงานโดยใช้ข้อความไม่สุภาพ ทำให้ผู้อื่นเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ โรงพยาบาลเสลภูมิจึงขอชี้แจงดังนี้

กรณีการตายโดยอุบัติเหตุ เป็นการตายโดยผิดธรรมชาติ ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาชญา กำหนดให้มีการชันสูตรพลิกศพ แม้ทราบว่าผู้ตายเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ แต่จะต้องชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้ทราบว่ามีผู้ตายเสียชีวิตด้วยสาเหตุใด ซึ่งจะต้องระบุให้ชัดเจน หากสงสัยแพทย์จะส่งผ่าชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้ทราบแน่ชัดก็ได้ จากข้อเท็จจริงเมื่อศพผู้เสียชีวิตได้มาถึงโรงพยาบาลเสลภูมิ แพทย์มีความเห็นให้มีการชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ โดยไม่มีเจตนาที่จะประวิงเวลาหรือปิดเบี่ยงข้อเท็จจริง ที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ญาติของผู้เสียชีวิตแต่อย่างใด แต่จากการสื่อสารอาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนจึงเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว โรงพยาบาลเสลภูมิในฐานะผู้ให้บริการยินดีต้อนรับข้อเสนอแนะและคำติชมของประชาชนและผู้มารับบริการ ทั้งนี้การแสดงความคิดเห็น ควรอยู่บนพื้นฐานของการใช้ข้อความที่เหมาะสม สุภาพและเป็นธรรม ไม่เป็นการก้าวล่วงสิทธิเสรีภาพและละเมิดต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการหรือติชมการให้บริการ โรงพยาบาลเสลภูมิจึงได้กำหนดแนวทางการนำเสนอข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ห้ามถ่ายภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวของผู้ป่วยหรือเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติงาน เพราะภาพดังกล่าวถือว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใดจะนำไปเปิดเผยหรือเผยแพร่ให้บุคคลอื่นเสียหายไม่ได้ การถ่ายภาพหรือการนำไปเผยแพร่ ต้องได้รับอนุญาตจากโรงพยาบาลเสลภูมิก่อน

๒. การแสดงความคิดเห็น คำหนิ ติชมการปฏิบัติงานในสื่อต่างๆ ต้องเป็นการติชมด้วยความสุภาพ เป็นธรรมและเป็นไปตามครรลองครองธรรม หากมีการละเมิดสิทธิของผู้อื่น ถือว่าเป็นการกระทำความผิดต่อกฎหมาย โรงพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้เสียหายสามารถแจ้งสิทธิปกป้องตามกฎหมายได้

๓. ขั้นตอนการรักษาพยาบาล ญาติมีสิทธิสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ ส่วนข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลการรักษาเป็นข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล จะนำออกเผยแพร่ไม่ได้ ซึ่งต้องได้รับคำยินยอมหรือมอบอำนาจจากเจ้าของข้อมูล

๔. การรักษาพยาบาล ผู้ป่วยมีสิทธิและข้อพึงปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย หากไม่ยินยอมหรือไม่ให้รักษาพยาบาล ผู้ป่วยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่โรงพยาบาลเสลภูมิกำหนดไว้

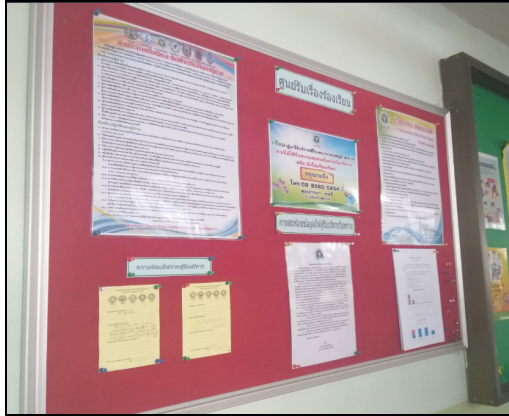
จึงชี้แจงให้ทราบโดยทั่วกัน

๒.๕.

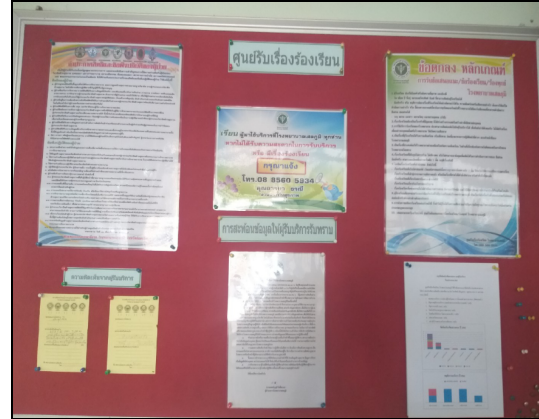
(นายแพทย์บุญภูมิ โพธิ์สนาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

การสะท้อนข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

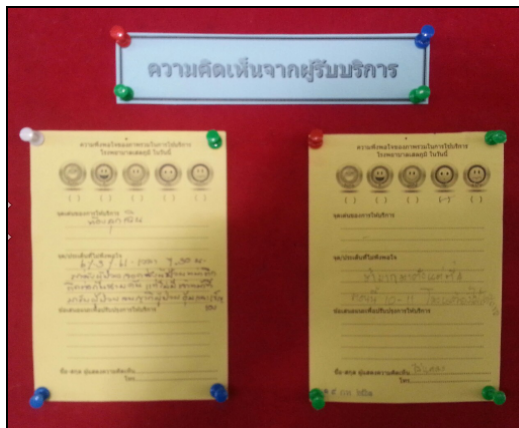
บอร์ดประชาสัมพันธ์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



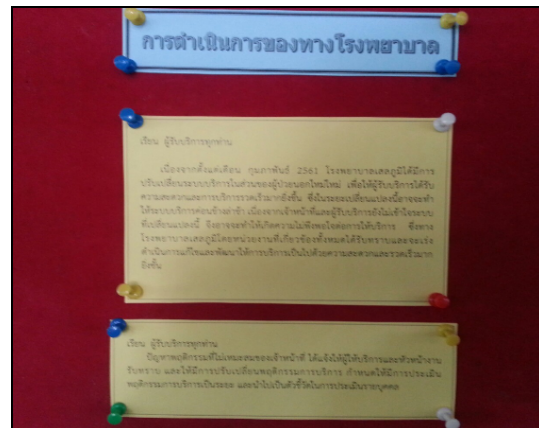
สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ความคิดเห็นของผู้รับบริการ



การดำเนินการของทางโรงพยาบาล



การชี้แจงการดำเนินงานแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของโรงพยาบาลเสลภูมิ

ระบบบริการ

เรียน ผู้รับบริการทุกท่าน

เนื่องจาก โรงพยาบาลเสลภูมิได้มีการปรับเปลี่ยนระบบบริการในส่วนของผู้ป่วยนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ระบบการเรียกคิวแทนการเรียกชื่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและการบริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งในระยะเปลี่ยนผ่านนี้อาจจะทำให้ระบบบริการล่าช้าเล็กน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการยังไม่เข้าใจระบบที่เปลี่ยนแปลงนี้ จึงอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการซึ่งทางโรงพยาบาลเสลภูมิโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับทราบและจะเร่งดำเนินการแก้ไขและพัฒนาให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

พฤติกรรมบริการ

เรียน ผู้รับบริการทุกท่าน

ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ทางโรงพยาบาลเสลภูมิได้แจ้งให้ผู้ให้บริการและหัวหน้างานรับทราบ และกำหนดแนวทางให้ผู้ให้บริการมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ และให้มีการประเมินพฤติกรรมบริการเป็นระยะ และนำไปเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลงานรายบุคคลประจำปี และมีโครงการพัฒนาองค์กรสร้างสุขด้วยสติเพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม

การอนุมัติข้อมูลลงเว็บไซต์

	
บันทึกข้อความ	
ส่วนราชการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ โทร ๐๘๓ - ๕๕๗๗๒๒
ที่ รอ ๐๐๗๒.๕๐๓ /พิเศษ	วันที่
เรื่อง	ขออนุมัติลงเว็บไซต์ กำหนดหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
เรียน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ
ด้วยกลุ่มงานบริหาร โรงพยาบาลเสลภูมิ มีความประสงค์จะเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเสลภูมิ และขออนุมัติลงเว็บไซต์ กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ	
ลงชื่อ	
(นายเวียงชัย ประจักษ์วิ)	
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ผู้อำนวยการ	
☒ อนุมัติ	☐ ไม่อนุมัติ
๒๕	
(นายบุญมี โพธิ์สนาม)	
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ	

	
บันทึกข้อความ	
ส่วนราชการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ โทร ๐๘๓ - ๕๕๗๗๒๒
ที่ รอ ๐๐๗๒.๕๐๓ /พิเศษ	วันที่
เรื่อง	ขออนุมัติลงเว็บไซต์ ช่องทางการร้องเรียน
เรียน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ
ด้วยกลุ่มงานบริหาร โรงพยาบาลเสลภูมิ มีความประสงค์จะเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเสลภูมิ และขออนุมัติลงเว็บไซต์ ช่องทางการร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ	
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ	
ลงชื่อ	
(นายเวียงชัย ประจักษ์วิ)	
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ผู้อำนวยการ	
☒ อนุมัติ	☐ ไม่อนุมัติ
๒๕	
(นายบุญมี โพธิ์สนาม)	
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ	