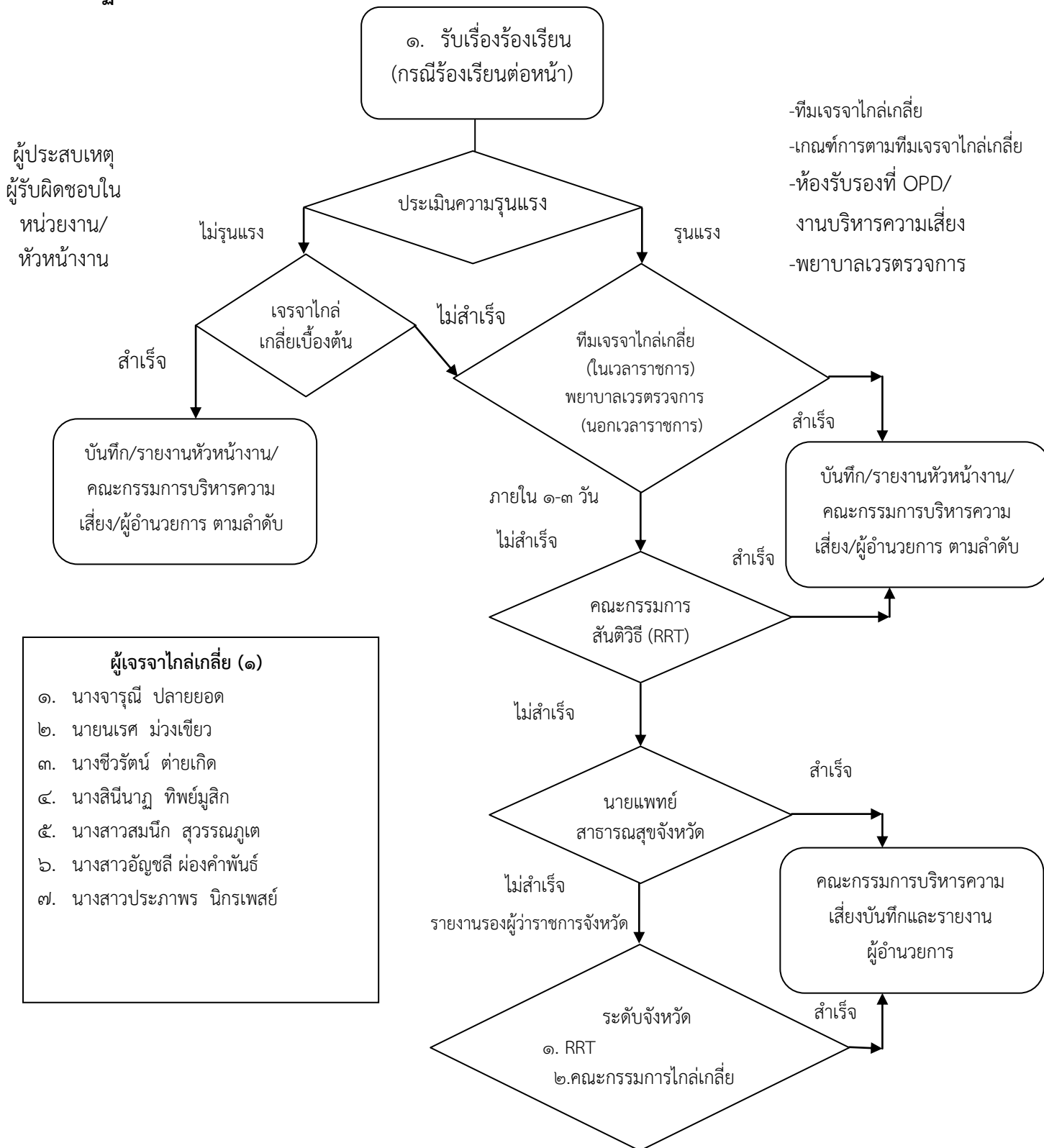

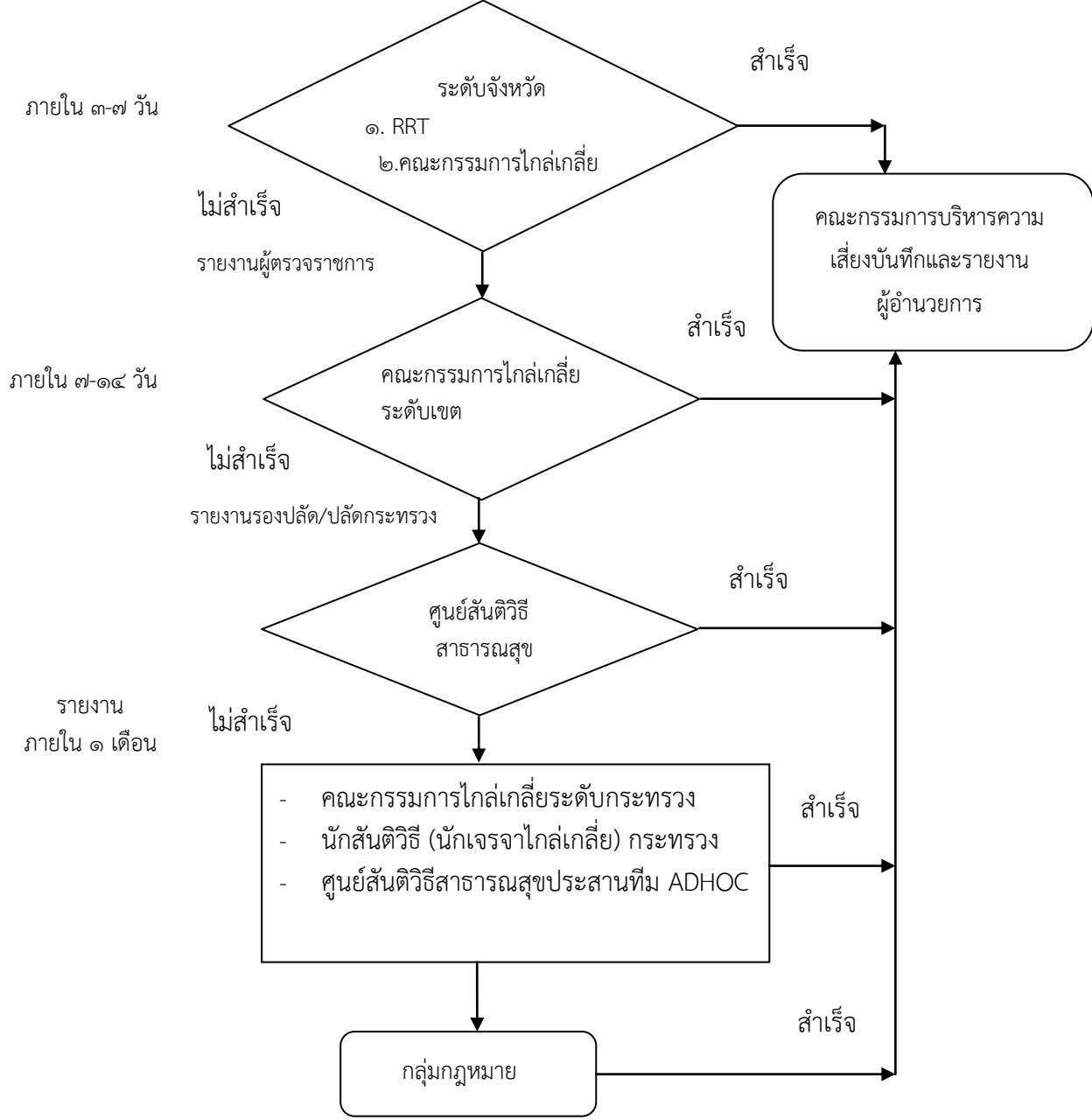

 โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : QP - RM - ๐๐๑
	เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ฉบับที่ : ๐๓
		วันที่ประกาศใช้ : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
		หน้าที่ : ๑

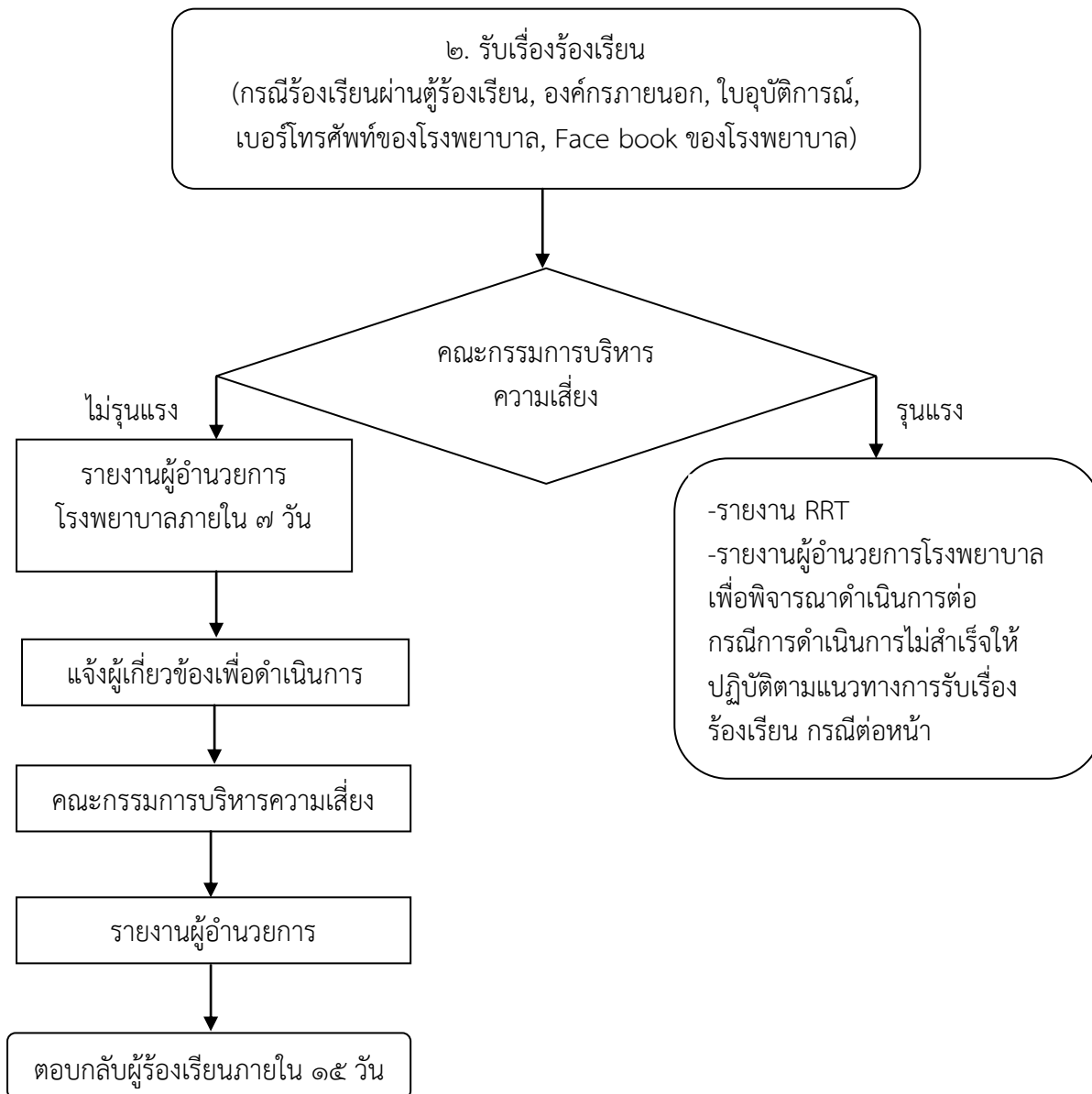
วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับบุคลากร โรงพยาบาลอินทร์บุรี
 วิธีการปฏิบัติ




 โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : QP - RM - ๐๐๑
	เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ฉบับที่ : ๐๓
		วันที่ประกาศใช้ : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
		หน้าที่ : ๒



 โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : QP - RM - ๐๐๑
	เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ฉบับที่ : ๐๓
		วันที่ประกาศใช้ : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
		หน้าที่ : ๓



 โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : QP - RM - ๐๐๑
	เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ฉบับที่ : ๐๓
		วันที่ประกาศใช้ : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
		หน้าที่ : ๔

๓. การร้องเรียนกรณีรุนแรง หมายถึง กรณีหน่วยงานใกล้เคียงเบื้องต้นแล้ว เหตุการณ์ไม่ยุติ/มีแนวโน้มจะเกิดการร้องเรียน ฟ้องร้อง /เผยแพร่ต่อสื่อสาธารณะ/ข้อร้องเรียนที่เกิดจากอุบัติการณ์ระดับ G-I / Sentinel event

๔. เกณฑ์การตามทีมเจรจาใกล้เคียง


๑. การร้องเรียนกรณีรุนแรง
๒. กรณีที่มีบุคคลหรือหน่วยงาน มาติดต่อขอข้อมูลสำคัญ/ข้อมูลที่เป็นความลับของโรงพยาบาลหรือขอพบผู้บริหาร
๓. กรณีได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

๕. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องตามคณะกรรมการสันติวิธี

ในเวลา ผู้เจรจาใกล้เคียง (๑) เป็นผู้รายงานและเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้คณะกรรมการสันติวิธี
นอกเวลา พยาบาลเวรตรวจการ เป็นผู้รายงานและเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้คณะกรรมการสันติวิธี

๖. กรณีที่มีบุคคลหรือหน่วยงาน มาติดต่อขอข้อมูลสำคัญ/ข้อมูลที่เป็นความลับของโรงพยาบาลหรือขอพบผู้บริหาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พาไปพักรับรองไว้ที่ห้องให้คำปรึกษาที่แผนกผู้ป่วยนอก
๒. ถ้ามรายละเอียดและขอคูบัตรประจำตัวที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นบุคคลที่ทางหน่วยงานราชการส่งมาจริง ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พาไปพักรับรองที่ห้องประชุมเสียง-เบา
๓. แจ้งไปที่สำนักงานผู้อำนวยการและทีมใกล้เคียง เพื่อเตรียมข้อมูลและพิจารณารายงานตามลำดับชั้น ดังนี้
 - ๓.๑ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
 - ๓.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - ๓.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
 - ๓.๔ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

 โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : QP - RM - ๐๐๑
	เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอินทร์บุรี	ฉบับที่ : ๐๓
		วันที่ประกาศใช้ : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
		หน้าที่ : ๕

ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| ๑. นายวิโรจน์ เรืองวราพิชญ์ | นายแพทย์เชี่ยวชาญ |
| ๒. นางสินีนานา ทิพย์มุสิก | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๓. นางสาวสมนึก สุวรรณภูเต | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๔. นางสาวประภาพร นิกรเพสย์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๕. นางสาวอัญชลี ผ่องคำพันธ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๖. นางจารุณี ปลายยอด | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๗. นางชีวรัตน์ ต่ายเกิด | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๘. นายนเรศ ม่วงเขียว | นิติกร |

บทบาทหน้าที่

- ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงาน กรณีมีเรื่องร้องเรียนในระดับหน่วยงาน
- ดำเนินไกล่เกลี่ย กรณีร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
- ดำเนินการไกล่เกลี่ยกรณีที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร
- รายงานผลการดำเนินการ มายังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลอินทร์บุรี
- ทบทวนเรื่องร้องเรียน เป็นประจำสม่ำเสมอ

คณะกรรมการสันติวิธี (Rapid response team : RRT)

- รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
- รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ
- รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
- รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
- นายวิโรจน์ เรืองวราพิชญ์ นายแพทย์เชี่ยวชาญ
- นายวีรศักดิ์ นนทารมย์ นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
- นายนเรศ ม่วงเขียว นิติกร
- นางจารุณี ปลายยอด พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

บทบาทหน้าที่

- ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้แก่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย
- ดำเนินไกล่เกลี่ย กรณีร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้โดยทีมไกล่เกลี่ย
- รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ