

การวางระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงพยาบาลศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

โรงพยาบาลศีลาลาด ได้มีนโยบายการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้ป่วยมีความปลอดภัยได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน เกิดความประทับใจ และลดผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้การพัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยงและคุณภาพความปลอดภัยของโรงพยาบาลโพธิ์ศรีสุวรรณดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับติดตามและสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้ง ๓ ระบบ คือ ระบบป้องกัน ระบบเฝ้าระวัง และระบบใกล้เคียง เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลศีลาลาด ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๑. วางระบบและกำหนดการพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล
๒. รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุกช่องทาง
๓. รวบรวมเรื่องร้องเรียน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเครือข่ายของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันหาแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียน
๔. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความขัดแย้ง และประเมินสถานการณ์
๕. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานหรือบุคลากรที่ถูกร้องเรียนในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
๖. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี ในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
๗. กำหนดแนวทางการทำงานร่วมกัน การประสาน ติดต่อ และสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับทีมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพโรงพยาบาล
๘. จัดทำรายงานการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย และข้อเสนอแนะเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยโรงพยาบาล
๙. ประสานและสร้างความเข้ากันกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมวัฒนธรรมสันติวิธี
๑๐. สรุปรายงานการไกล่เกลี่ย ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยโรงพยาบาล

๑. ช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๖๖๘๑๑๗

๑.๑ ตู้แสดงความคิดเห็น (ร้องเรียนได้ที่งานการเงิน ชั้น๑)

โรงพยาบาลศีลาลาด มีการจัดตั้งตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ผ่านตู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาล



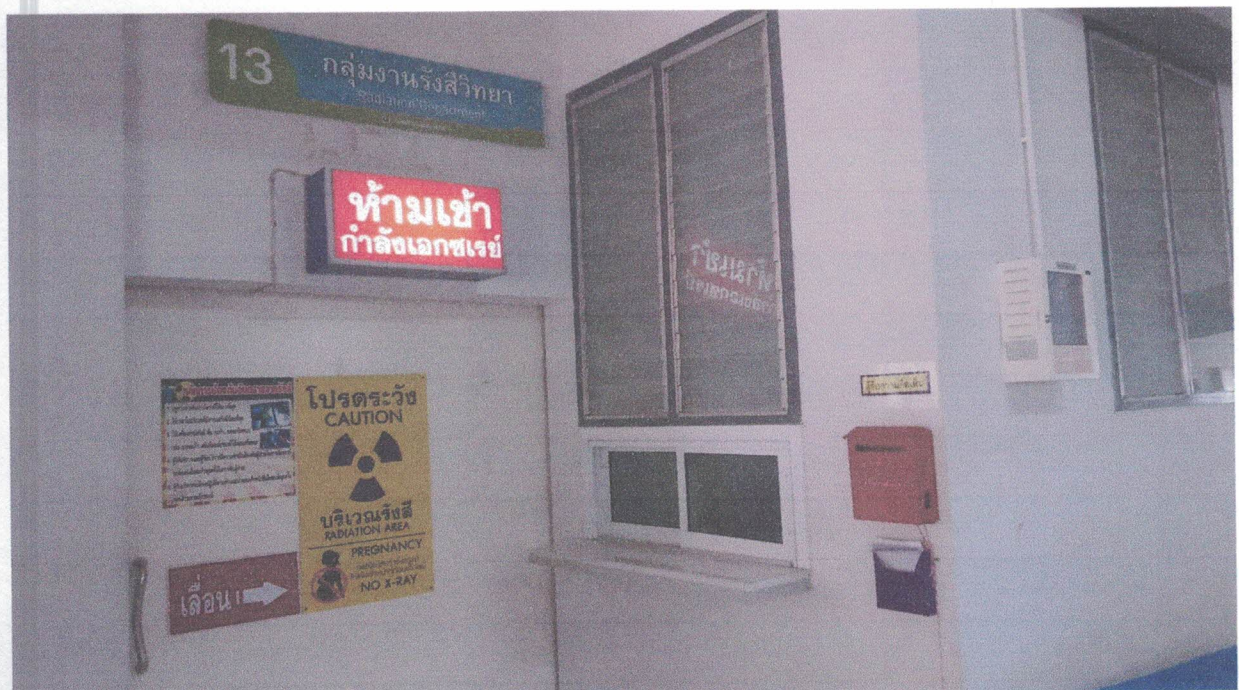
๑.๒ ตู้แสดงความคิดเห็น (ร้องเรียนได้ที่ห้องบัตรและตรวจสอบสิทธิ์ ชั้น๑)

โรงพยาบาลศีลาลาด มีการจัดตั้งตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ผ่านตู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาล



๑.๓ ตู้แสดงความคิดเห็น (ร้องเรียนได้ที่กลุ่มงานรังสีวิทยา ชั้น๑)

โรงพยาบาลศีลาลาด มีการจัดตั้งตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ผ่านตู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาล



๒ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลศีลาลาด @SilaladHospital โรงพยาบาลศีลาลาด มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งผู้มารับบริการสามารถร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

