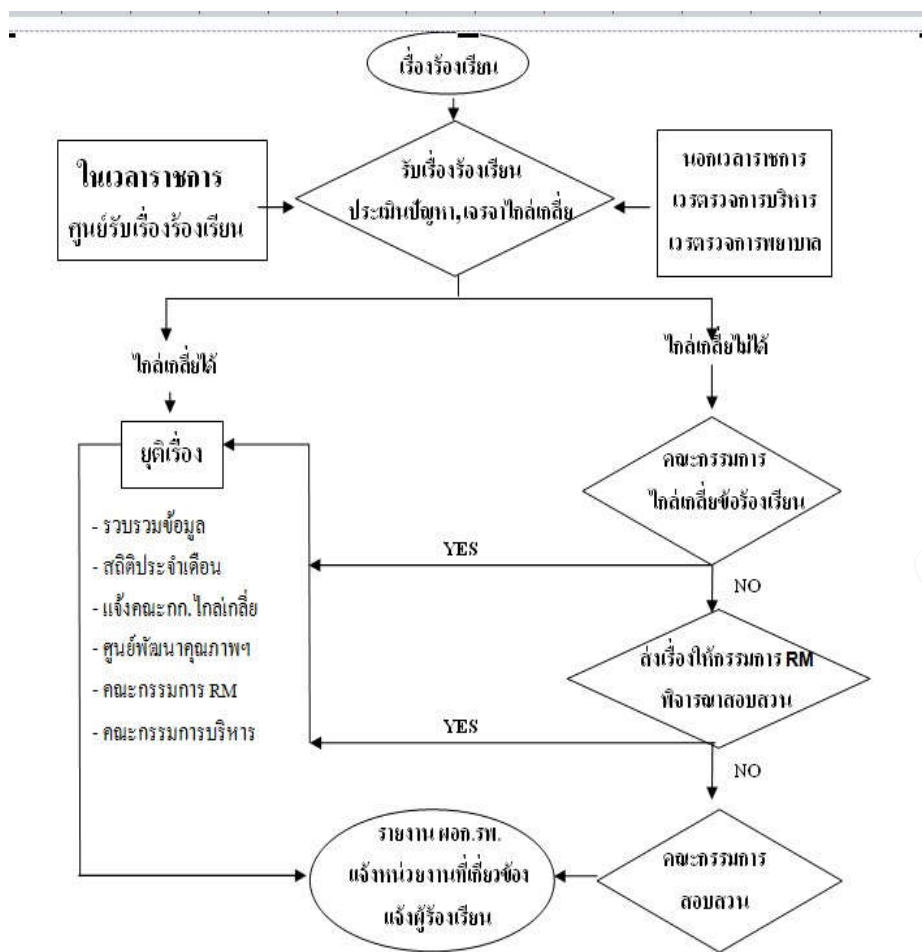


3. Risk Flow การรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการ



บทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ใช้บริการทุกช่องทาง
2. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล
3. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก
4. รายงานกรรมการใกล้เคียงพิจารณาข้อร้องเรียน กรณีต้องเจรจาใกล้เคียง
5. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
6. ตอบกลับผู้ร้องเรียน
7. บันทึกข้อมูลในโปรแกรม HIM Pro
8. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
9. รวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้บริการประชาชน
10. ให้คำแนะนำด้านสิทธิบัตร และขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ
11. รายงานข้อร้องเรียน ต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล เพื่อรายงานกรรมการบริหารโรงพยาบาล ทุกเดือน
12. ผู้ประสานงาน รับเรื่อง ม.41 (กรณีผู้รับบริการ) และ ม.18 (4) (กรณีผู้ให้บริการ) ประสานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

*** หมายเหตุ กรณียุติภายใน รพ.ไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อ สสจ.ศรีสะเกษ เพื่อพิจารณาต่อไป