



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโคกสำโรง โทร. ๐-๓๖๔๔-๑๖๕๗-๖๑
ที่ ลบ.๐๑๓๒.๐๐๘/๑๒๒ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน.....
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

๑. ต้นเรื่อง

เนื่องด้วยโรงพยาบาลโคกสำโรง เป็นหน่วยงานเป้าหมายในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งในส่วนของบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือการวางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน จะต้องมีการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและต้องมีการเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนทั่วไปรับทราบ (ผ่านเว็บไซต์หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลโคกสำโรง)

๒. ข้อเท็จจริง

ในการนี้โรงพยาบาลโคกสำโรง ได้รวบรวมข้อมูลและดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลโคกสำโรง (ตามเอกสารแนบท้าย)

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรให้มีการเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโคกสำโรง เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการให้ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้เกี่ยวข้องหรือสาธารณชนสามารถศึกษาและสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สังคมได้รับรู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสและมีระบบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายยุทธ บำรุงศักดิ์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

(นายชาติชัย มหาเจริญศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

คู่มือปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management
Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลโคกสำโรง

คำนำ

โรงพยาบาลโคกสำโรง ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพ ที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโคกสำโรง ได้คำนึงถึงความสำคัญเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนว ทางการทำงาน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

โรงพยาบาลโคกสำโรง

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๓ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ แผนผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน	๙
ผนวก	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็น ของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่ รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือ แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

/ระเบียบ...

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโคกสำโรงขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบดังกล่าว โดยได้จัดทำกระบวนการแจ้งเบาะแสและได้มีคำสั่งโรงพยาบาลโคกสำโรง ในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในโรงพยาบาลโคกสำโรง เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในสังกัดโรงพยาบาลโคกสำโรง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลโคกสำโรง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

/*หน่วยงาน...

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“**การจัดการข้อร้องเรียน**” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทนผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ FaceBook

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“**ข้อร้องเรียน**” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“**คำร้องเรียน**” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน**” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“**การจัดการเรื่องร้องเรียน**” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๕๔/๑๕ หมู่ ๕ ตำบลโคกสำโรง อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขอบเขตและประเภทข้อร้องเรียน

๑.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

๑.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรงหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลโคกสำโรง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรงหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโคกสำโรง

๑.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๑.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน ถ้าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็นและประสานงานกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/- กรณีข้อร้อง...

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะดำเนินการให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วและผู้รับบริการไม่พอใจหรือมีประเด็นใดสงสัยถือว่าเรื่องยุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่ากรณีมีมูลจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาสั่งการหรือส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโคกสำโรง

๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ ร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานโรงพยาบาลโคกสำโรง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒.๓ การร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้รับบริการจะต้องให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงและเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงโรงพยาบาลโคกสำโรง หรือช่องทางอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้

๔. เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

/๔.๒ คำร้องทุกข์...

๔.๒ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีการจัดทำและกำหนดช่องทางการร้องเรียน และขั้นตอนการร้องเรียน โดยมีทั้งหมด ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖ - ๔๔๑๖๕๗-๖๑ หรือ Fax. ๐๓๖-๔๔๑๖๕๕

๒.) เว็บไซต์โรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในหัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเพจ Facebook

๓.) ยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ตึกเฉลิมพระเกียรติ ชั้น ๑ โรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี

๔.) ช่องทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซอง ถึง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐

๕.) ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๖. เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวาระหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่แต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วาระหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

/๑.๒ กระบวน...

๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาล
โคกสำโรง อำเภอกอเขมา จังหวัดลพบุรี มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

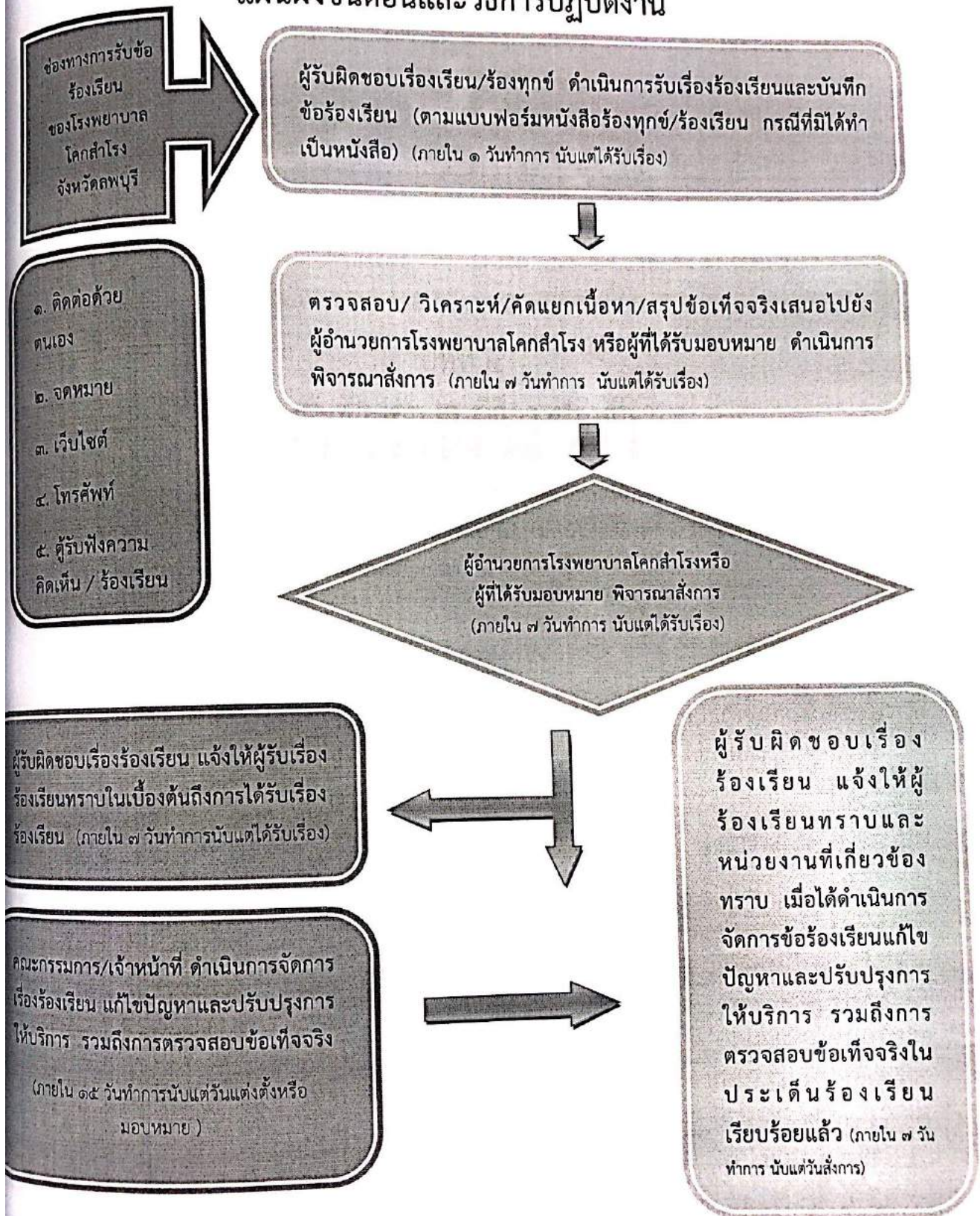
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้
มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่
เห็นสมควร โดยไม่ชักช้าซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่
สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลโคกสำโรง ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑.๑ (๒)
วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑๕ วันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อให้คำแนะนำถึงจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
หรือการแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

บทที่ ๔

แผนผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน



ภาคผนวก

เอกสารคุณภาพโรงพยาบาลโคกสำโรง	ฉบับที่ 5
ระเบียบปฏิบัติการเลขที่ 03.01.01/05	หน้าที่ 1
เรื่อง: การบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลโคกสำโรง	วันที่ 15 พฤศจิกายน 2560
แผนก: ทุกหน่วยงาน ในโรงพยาบาลทุกโรงพยาบาล	แผนกที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ทุกคน
ผู้จัดทำ: คณะกรรมการ RM	ผู้ทบทวน
	ผู้อนุมัติ ✓ พ. น.

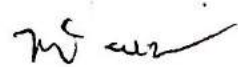
นโยบายบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(สรพ.)โดยจัดให้มีการบริหารความเสี่ยง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้ให้บริการให้มีความปลอดภัย เพื่อให้การบริการความเสี่ยงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโรงพยาบาลโคกสำโรงจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงดังนี้

1. ทุกหน่วยงานต้องมี
 - 1.1 การค้นหาความเสี่ยง
 - 1.2 การป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ
 - 1.3 การรายงานความเสี่ยง ต้องมีการรายงานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องโดยไม่ว่าผู้รายงานมีความผิด
 - 1.4 การวิเคราะห์และประเมินผลการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ
2. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ การรายงานอุบัติการณ์และปฏิบัติตามแนวทางบริหารความเสี่ยงที่กำหนด
3. ทีม RM สามารถสื่อสารกับหน่วยงานและทีมคร่อมต่างๆได้ เพื่อเป้าหมายให้ทุก หน่วยงานและทีมคร่อมต่างๆตระหนักในการบริหารจัดการให้องค์กรเกิดความปลอดภัย

ทั้งนี้ให้บุคลากรทุกท่านนำสู่การปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ถือเป็นงานหลักในหน้าที่สืบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2560



นายแพทย์ชาติชัย มหาเจริญศิริ
(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง)

การบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลโคกสำโรง

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน ทุกทีมพร้อมสายงาน บริหารความเสี่ยง อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรมีความปลอดภัย (ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้ให้บริการ มีความปลอดภัย)

คำจำกัดความการบริหารความเสี่ยง

1. ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะประสบกับความสูญเสียหรือสิ่งไม่พึงประสงค์ เช่น ความสูญเสียที่เกิดกับผู้ป่วย และผู้ใช้บริการ การเสื่อมเสียชื่อเสียง การสูญเสียรายได้ การสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน การบาดเจ็บหรืออันตราย ต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล การทำลายสิ่งแวดล้อม ภาวะในการخذใจค่าเสียหาย

2. บัญชีรายการความเสี่ยง (Risk Profile) หมายถึง รายการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานได้รวบรวมจัดทำขึ้น เพื่อเป็นประเด็นสำคัญที่ควรมีการเฝ้าระวัง ทั้งระดับโรงพยาบาล ระดับทีม ระดับหน่วยงาน

3. อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) หมายถึง อันตรายที่ผู้ป่วยได้รับซึ่งเกิดจากการรักษา และไม่ได้เป็นผลสืบเนื่องมาจากโรค หรือความผิดปกติเดิมของผู้ป่วย อันตรายดังกล่าวส่งผลให้ระยะเวลาการรักษา/นอนโรงพยาบาลนานขึ้น หรือเกิดความพิการตามมา ลักษณะสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ การถูกทำร้าย หรือการบาดเจ็บ เหตุร้าย ภัยอันตราย การคุกคามก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ความไม่แน่นอน การถูกเปิดเผย

4. ความผิดพลาดในการดูแลรักษา (Medical Error) หมายถึง ความล้มเหลวของการดูแลรักษาที่วางแผนไว้หรือการวางแผนการรักษาที่ไม่ถูกต้องในการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

5. เหตุเกือบพลาด (Near Miss) หมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกือบเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือไม่เกิดขึ้น เพราะแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน หรือด้วยความบังเอิญ ป้องกันได้ทันก่อนเกิดเหตุ มีการบรรเทาอาการก่อน

6. อุบัติการณ์รุนแรง หมายถึง ความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก ซึ่งผู้ประสบเหตุการณ์ต้องรายงานผู้บริหารทันที เช่น เกิดอัคคีภัย ผลกระทบต่อชื่อเสียงโรงพยาบาล ผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ฆ่าตัวตาย การโจรกรรมทรัพย์สินของทางราชการ

ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินและวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล

ขั้นตอนที่ 1. การค้นหาความเสี่ยง

เชิงรุก เช่น ทบทวนเวชระเบียนในโรคสำคัญและเสี่ยงสูง C 3 THER , Case Conference , การตรวจเยี่ยมผู้ป่วย การตรวจเยี่ยมสิ่งแวดล้อม สุ่มตรวจ Chart การทบทวน 12 กิจกรรม การตามรอย

เชิงรับ เช่น รายงานอุบัติการณ์ (Incidence Report) การรับโทรศัพท์ การส่งหนังสือร้องเรียน การรับฟังเสียงสะท้อนของผู้รับบริการผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นของทุกหน่วยงาน(เปิดตู้ทุกวันศุกร์) การรับฟังข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามผู้รับบริการ IP/OP voice

ระบบการค้นหาความเสี่ยง โรงพยาบาลโคกสำโรง มีทั้งเชิงรุกและเชิงรับ

ขั้นตอนที่ 2. ประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงจะครอบคลุมถึง

1. การจำแนกประเภท (การออกแบบโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาลโคกสำโรง)

2. การประเมินระดับความรุนแรง (ระดับ A-I)

3. การประมวลผลข้อมูลความเสี่ยง เพื่อการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การจัดการความเสี่ยง

การแบ่งประเภทความเสี่ยง (โปรแกรมความเสี่ยง) แบ่งเป็น 6 โปรแกรม คือ

1. ความเสี่ยงทางคลินิก หมายถึง ความเสี่ยงเกี่ยวกับการดูแลรักษา ซึ่งส่งผลให้เกิดต่อสภาพร่างกายของผู้ป่วย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ความเสี่ยงทางคลินิกทั่วไป(Common Risk)

เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากการรักษาพยาบาลผู้ป่วยไม่ถูกต้อง หรือไม่มีประสิทธิภาพ สามารถเกิดได้ในผู้ป่วยทั่วไปไม่จำกัดโรคใดโรคหนึ่ง เป็นเหตุให้ผู้ป่วยเกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ได้แก่ 1) ความปลอดภัยจากการใช้ยา 2)การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ

1.2 ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค(Specific clinical risk)

เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากการรักษาพยาบาลผู้ป่วยไม่ถูกต้อง หรือไม่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดได้ในผู้ป่วยเฉพาะโรคใดโรคหนึ่ง เป็นเหตุให้ผู้ป่วยเกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ เช่น ตกเลือด หลังคลอดเกิดเฉพาะในกลุ่มหลังคลอด ไข้ตั้งแตกเกิดในผู้ป่วยไข้ตั้งอักเสบ Hypoglycemia ในผู้ป่วย DM ซึ่งทาง PCT จะเป็นผู้กำหนดโรคสำคัญของแต่ละ PCT

2. ความเสี่ยงด้านโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม หมายถึง เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากความปลอดภัยด้านโครงสร้างสิ่งแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ การใช้เครื่องมือ IT กล้องวงจรปิด เป็นต้น

3. ความเสี่ยงด้านยา หมายถึง เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากการใช้ยา

4. ความเสี่ยงด้านการติดเชื้อ หมายถึง เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากการติดเชื้อในโรงพยาบาลทุกชนิด รวมทั้ง ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยของบุคลากร

5. ความเสี่ยงด้านการประสานงาน หมายถึง เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

6. ความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน หมายถึง เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากผู้รับบริการไม่พึงพอใจการบริการ

การแบ่งระดับความรุนแรงและการจัดกลุ่มความเสี่ยง

ความเสี่ยงทางคลินิก แบ่งความรุนแรงออกเป็น 9 ระดับ

การจัดกลุ่ม	ระดับ	คำอธิบาย	ระยะเวลาจัดการ
Near Risk	A	ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดอุบัติการณ์ขึ้นได้ หรือถ้าไม่ให้ความสนใจที่อาจเกิดอุบัติการณ์ขึ้น Near Miss	1 เดือน
Near Risk	B	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นแต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ เนื่องจากอุบัติการณ์นั้นไม่ไปถึงตัวผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่	1 เดือน
Low Risk	C	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ / แม้อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นถึงตัวผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่	1 เดือน
Low Risk	D	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ / แต่ยังคงจำเป็นต้องมีการติดตามดูแลและเฝ้าระวังเพิ่มเติม	1 เดือน
Moderate Risk	E	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ เพียงชั่วคราวรวมถึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาหรือแก้ไขเพิ่มเติม	14 วัน
Moderate Risk	F	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ เพียงชั่วคราวรวมถึงต้องได้รับการดูแลรักษาในโรงพยาบาล หรือยึดระยะเวลาในการรักษา ตัวในโรงพยาบาลออกไป	14 วัน
High Risk	G	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ / เกิดความพิการอย่างถาวร	ทันที-7วัน
High Risk	H	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ จนเกือบถึงแก่ชีวิต	ทันที-7วัน
High Risk	I	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ จนถึงแก่ชีวิต	ทันที-7วัน

ความเสี่ยงทั่วไป แบ่งความรุนแรงออกเป็น 4 ระดับ

การจัดกลุ่ม	ระดับ	คำอธิบาย	ระยะเวลาการจัดการ
Near Miss	1	เป็นเรื่องปกติอาจก่ออันตรายหรือสร้างความรำคาญยังไม่เกิดความเสี่ยง Near Miss	1 เดือน
Low Risk	2	ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อทรัพย์สินแต่สามารถแก้ไขได้หรือผู้ป่วยไม่พอใจแจ้งเจ้าหน้าที่ Low Risk	1 เดือน
Moderate Risk	3	ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อทรัพย์สินอย่างมากซึ่งสามารถแก้ไขได้แต่อาจต้องสูญเสียบางอย่างไป หรือผู้ป่วยไม่พอใจต้องให้ รพ.รับผิดชอบโดยแจ้งหัวหน้างานหรือ ผอ.โดยตรง	14 วัน
High Risk	4	ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อทรัพย์สินหรือชื่อเสียง รพ.อย่างรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้หรือผู้ป่วยไม่พอใจอย่างมากต้องการให้ รพ.รับผิดชอบโดยฟ้องร้องผ่านองค์กรภายนอก	ทันที-7วัน

ความเสี่ยงด้านการสูญเสีย คิดเป็นมูลค่า แบ่งความรุนแรงออกเป็น 4 ระดับ

การจัดกลุ่ม	ระดับ	คำอธิบาย	ระยะเวลาการจัดการ
Near Miss	1	มีโอกาสสูญเสียทรัพย์สินแต่ยังไม่เกิดความเสี่ยง	1 เดือน
Low Risk	2	< 1,000 บาท	1 เดือน
Moderate Risk	3	1,000 -10,000บาท	14 วัน
High Risk	4	> 10,000 บาท	ทันที-7วัน

ขั้นตอนที่ 3. การจัดการกับความเสี่ยง (Action to Manage Risk)

3.1 ก่อนเกิดเหตุ

- 3.1.1 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เช่น การปิดห้องผ่าตัดเมื่อไม่มีวิสัญญี การส่งต่อ ไม่ไปในพื้นที่ที่ลึกลับตาคน
- 3.1.2 การมองภัยความเสี่ยง เช่น จ้างเหมาบริษัทเพื่อดูแลเครื่องมือทางการแพทย์และห้องปฏิบัติการ
- 3.1.3 การป้องกันความเสี่ยง เช่น ใส่ของมีคมในกล่องที่หนา การมีระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่นการตรวจสอบเครื่องมือ การเทียบเครื่องมือต่างๆ มีระเบียบปฏิบัติในการทำงาน เช่น การให้ยา การตรวจอุปกรณ์ในรถฉุกเฉิน การให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความตระหนักและเป็นเจ้าของการป้องกันความเสี่ยง

3.1.4 การแบ่งแยกความเสี่ยง เช่นระบบสำรองไฟ เครื่องมืออุปกรณ์ การสำรองข้อมูล

3.1.5 มีระบบเฝ้าระวังความเสี่ยง ได้แก่

- ทุกหน่วยงานมีระบบรายงานความเสี่ยง
- ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรายงานความเสี่ยงได้หลายช่องทาง สะดวก มีการสื่อสารย้อนกลับ และไม่เปิดเผยแก่

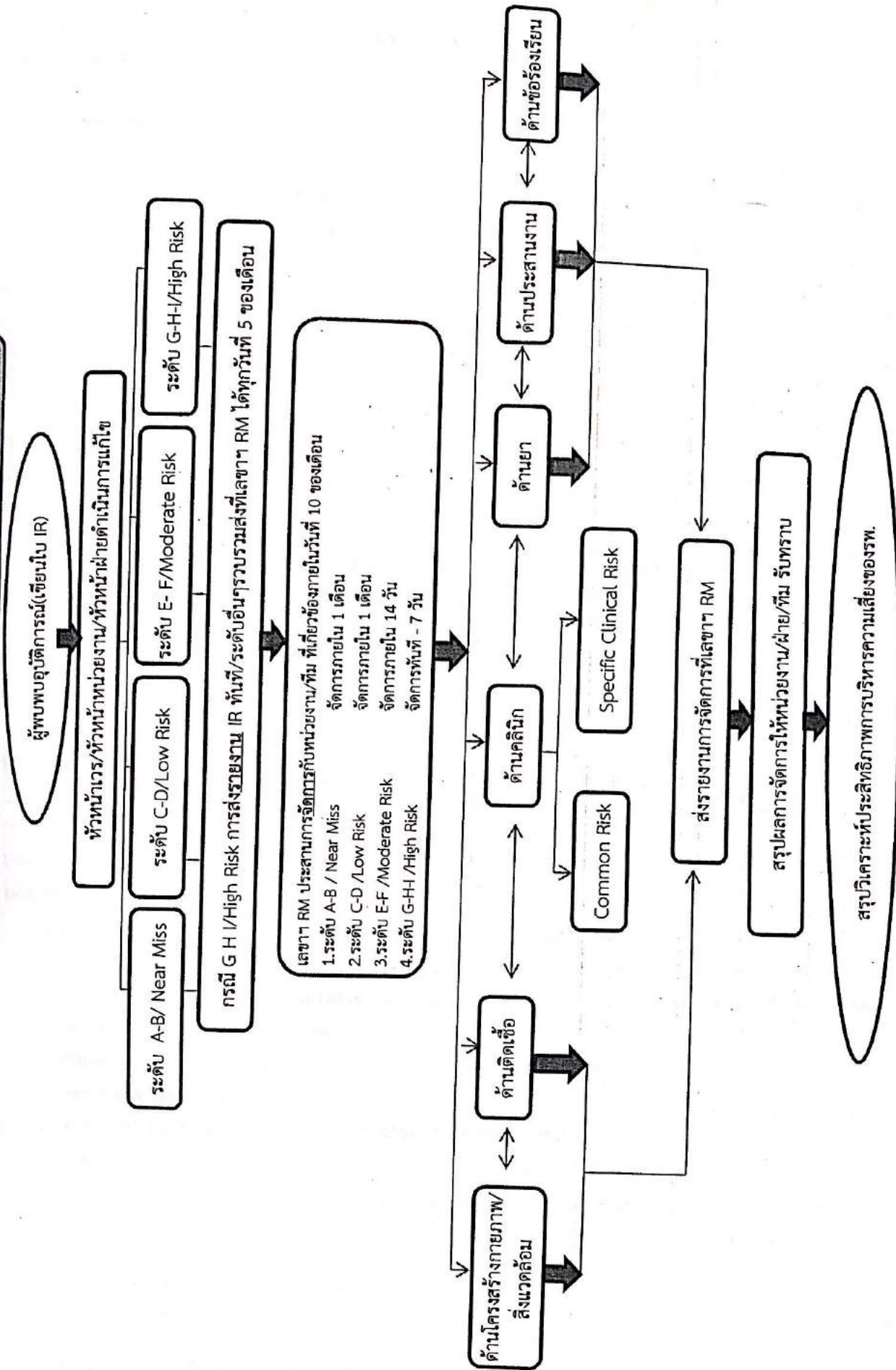
ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกรณีที่เป็นความลับ

- จัดทำฐานข้อมูลความเสี่ยงสื่อสารทั้งองค์กร

3.2 หลังเกิดเหตุ

3.2.1 ลดความสูญเสียหลังเกิดเหตุการณ์ เป็นการดูแลแก้ปัญหาฉับพลันโดยการเอาใจใส่ ให้ข้อมูลตรงไปตรงมาภายใต้คำแนะนำ การสื่อสาร ความเข้าใจที่ดีต่อกัน ประคับประคองจิตใจ ขวัญกำลังใจทั้งผู้ป่วย ญาติและเจ้าหน้าที่และรายงานผู้บริหารสูงสุดและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และติดตามประเมินผลภายหลังการใกล้เคียงอย่างต่อเนื่อง

3.2.2 การบริหารเงินชดเชยค่าเสียหาย กรณีที่ต้องมีการชดเชยค่าเสียหาย ทีมควบคุมค่าเสียหาย / โกล่เกลี่ยจะเป็นผู้สรุปข้อมูล ปัญหา นำเสนอผู้บริหารสูงสุดและทีมกรรมการบริหารโรงพยาบาล ร่วมกันพิจารณาชดเชยค่าเสียหายอย่างเหมาะสม ยุติธรรม ทุกฝ่าย



ใบรายงานอุบัติการณ์โรงพยาบาลโคกสำโรง (Incident Report : IR)

งาน / แผนก ฝ่าย/ กลุ่มภารกิจ

วันเดือนปี ที่เกิดเหตุการณ์ เวลา.....

ประเด็นความเสี่ยง.....

รายละเอียดเหตุการณ์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การแก้ไขเบื้องต้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้รายงาน.....หัวหน้าหน่วยงาน/ฝ่าย.....

สรุปพบประเด็นความเสี่ยงด้าน

<input type="checkbox"/> ด้านคลินิก	<input type="checkbox"/> ด้านยา	<input type="checkbox"/> ด้านการติดเชื้อ
<input type="checkbox"/> Common Risk <input type="checkbox"/> Specific Clinical Risk		
<input type="checkbox"/> ด้านโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> ด้านการประสานงาน	<input type="checkbox"/> ด้านข้อร้องเรียน

ระดับความรุนแรง

ด้านคลินิก (เกี่ยวกับผู้รับบริการ)			ความเสี่ยงทั่วไป (ไม่เกี่ยวกับผู้รับบริการ)	
Near Miss	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> Near Miss	
Low Risk	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> Low Risk	
Moderate Risk	<input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> Moderate Risk	
High Risk	<input type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> High Risk	

คณะกรรมการ RM รับรายงาน.วันเดือนปีที่..... (เป้าหมาย RM รับรายงานภายในทุกวันที่ 5 ของเดือน)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไข วันที่..... (เป้าหมาย RM ส่งให้แก้ไขภายในทุกวันที่ 10 ของเดือน)

บุคคล / หน่วยงาน / ทีม ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

หน่วยงาน ระบุ

ทีมคร่อมสายงาน ระบุ

กลุ่มภารกิจ ระบุ

อื่นๆ ระบุ

สรุปการแก้ไขเชิงระบบ วัน/เดือน/ปี..... (ที่ตอบกลับ / ดำเนินการเสร็จ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บุคคล / หน่วยงาน / ทีมที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบผลการแก้ไข วัน/เดือน/ปี.....

การรายงานความเสี่ยง(ทุกเดือน) ประจำเดือน.....

	หน่วยงานบริการ	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
1	ตึกหญิง			
2	ตึกชาย			
3	ตึกไอซียู			
4	ตึก ER/ศูนย์แปล			
5	ตึก OPD			
6	ตึก เด็ก			
7	ตึก LR			
8	ตึก OR			
9	ตรวจสอบสิทธิ์			
10	ห้องบัตร			
11	เภสัชกรรม			
12	Lab			
13	X-Ray			
14	ทันตกรรม			
15	ภาพถ่ายป้าบัด			
16	แพทย์แผนไทย			
17	สุขภาพจิต/ยาเสพติด			
18	สุขภาพิบาล			
19	ปฐมภูมิ			
20	โภชนาการ			

	หน่วยงานสนับสนุน	มี(จำนวน)	ไม่มี	หมายเหตุ
1	จ่ายกลาง			
2	ซักฟอก			
3	ช่าง			
4	ยาม			
5	ยานยนต์			
6	พัสดุ			
7	การเงิน			
8	ธุรการ			
9	งานการเจ้าหน้าที่			
10.	บ่อน้ำบาดน้ำเสีย			
11.	ขยะ			
12.	งานคอมพิวเตอร์			
13.	ฝ่ายแผนงาน/			

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์..... ได้ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)