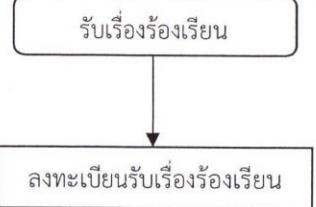
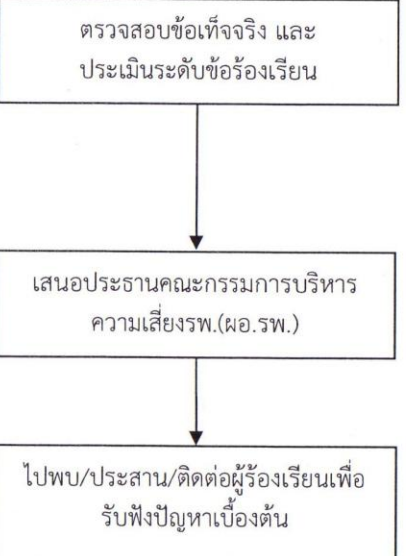
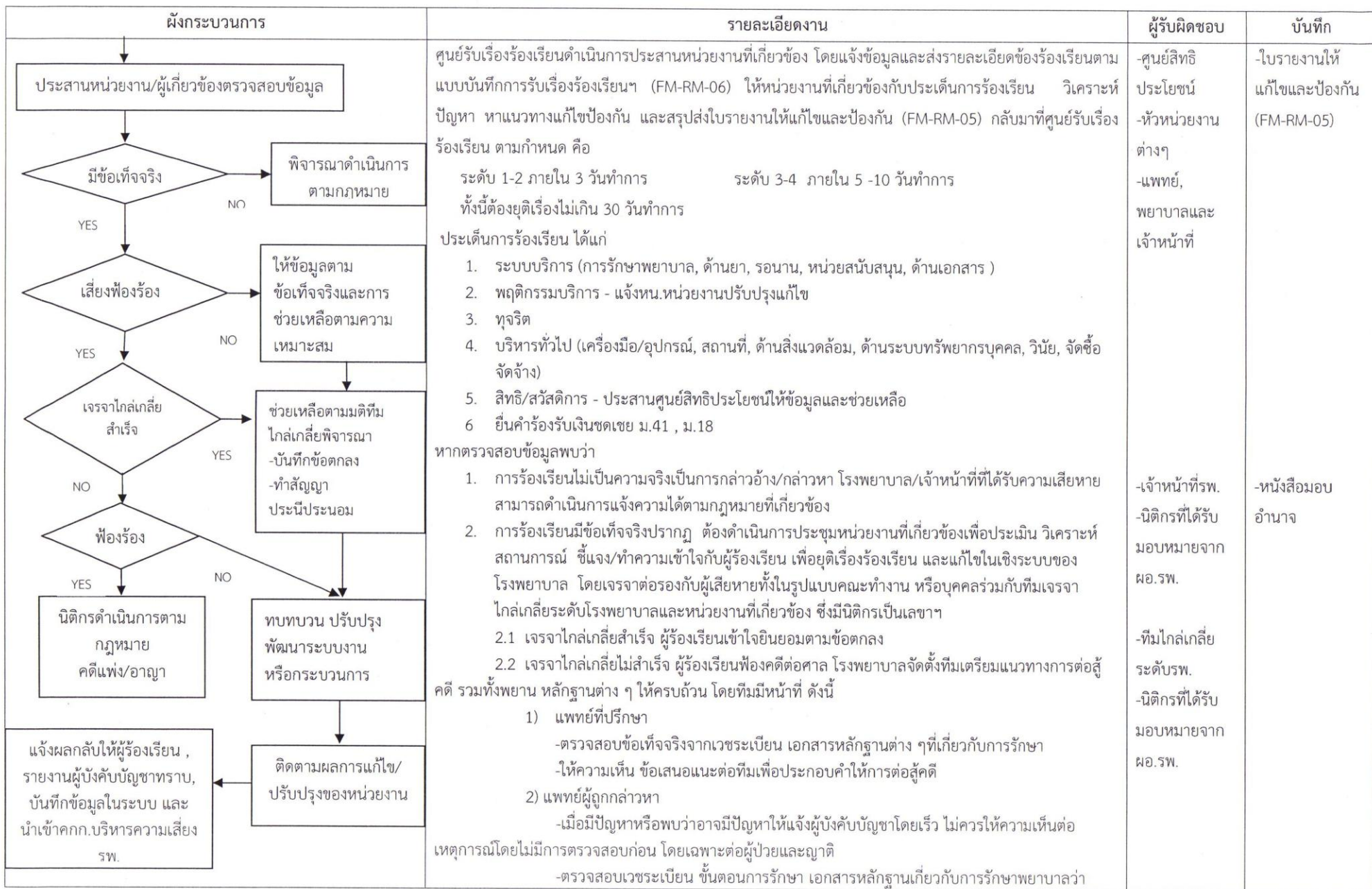


ขั้นตอนการปฏิบัติ กระบวนการหลักในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																													
	<p>-การรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ร้องเรียนด้วยตนเอง</li> <li>2) โทรศัพท์</li> <li>3) หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล</li> <li>4) งานประชาสัมพันธ์</li> <li>5) ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อ สิ่งพิมพ์</li> <li>6) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ol> <p>เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สสจ., สปสช. (1330), สภากาชาด, แพทยสภา, กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น</p> <p>-ทุกการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องลงทะเบียนรับ และบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และโปรแกรมความเสี่ยง</p>	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน	-ทะเบียนรับหนังสือ -แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06)																													
	<p>-กลั่นกรองข้อร้องเรียน ตรวจสอบประเด็นการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ สอบถามรายละเอียดข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ,เวชระเบียนผู้ป่วย หรือผู้ร้องเรียนโดยตรง</p> <p>-ประเมินและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความยาก-ง่าย เกณฑ์ ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="757 782 1783 1388"> <thead> <tr> <th>ระดับ</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ประเภท</td> <td>ข้อเสนอแนะ</td> <td>ประชาสัมพันธ์/หน่วยงาน/ภายนอก</td> <td>ร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</td> <td>ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก</td> <td>ถูกฟ้องร้อง</td> </tr> <tr> <td>ความรุนแรง</td> <td>ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น</td> <td>ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว</td> <td>ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/ชัดเจนเกิดขึ้น</td> <td>ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/อาญา</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">ระยะเวลาการจัดการ</td> <td colspan="4">ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ</td> <td>ตามขั้นตอนของศาล</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ</td> <td colspan="3">ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ</td> </tr> </tbody> </table> <p>-เสนอประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล) ทราบและพิจารณาดำเนินการ</p>	ระดับ	1	2	3	4	5	ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/หน่วยงาน/ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก	ถูกฟ้องร้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/ชัดเจนเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/อาญา	ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ				ตามขั้นตอนของศาล	ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ			เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน	-แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06) -เหตุการณ์ประจำวันของรพ.
ระดับ	1	2	3	4	5																											
ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/หน่วยงาน/ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก	ถูกฟ้องร้อง																											
ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/ชัดเจนเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/อาญา																											
ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ				ตามขั้นตอนของศาล																											
	ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ																													



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
	<p>ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด</li> <li>-หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที</li> <li>-หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที</li> </ul> <p>3) พยาบาลผู้ถูกกล่าวหา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เมื่อมีปัญหาระหว่างหรือพบว่ามีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อผู้ป่วยและญาติ</li> <li>-รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ</li> <li>-ตรวจสอบเวชระเบียน บันทึกการพยาบาล ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่ตนรับผิดชอบว่าถูกต้องหรือไม่</li> </ul> <p>หรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขาและหัวหน้าพยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง รวมทั้งอธิบายประเด็นที่ถูกกล่าวหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจน โดยอ้างอิงมาตรฐานและหลักวิชาการประกอบ เพื่อเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีในชั้นศาล</li> <li>-หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาข้อกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที</li> <li>-หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขา ,หัวหน้าพยาบาล, ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที</li> </ul> <p>4) นิติกร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงการรักษาพยาบาลที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา</li> <li>-ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว</li> <li>-ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์หรือให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีม</li> <li>-ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้เสียหาย</li> <li>-จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง (ขั้นตอนการรักษา ประเด็นที่ถูกกล่าวอ้าง) เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่กล่าวหา รวมทั้งไปพบพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ แพทย์ และพยาบาลผู้ถูกกล่าวหา</li> <li>-เป็นผู้ประสานงานคดี</li> <li>-ปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข</li> </ul>		