

คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลพระปกเกล้า

ผลการดำเนินงานตามแบบสำรวจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีดังนี้

1.1.1 ใบแสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์รวบรวม

[illegible][illegible]



1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่อง ฯ (ห้องสภามณ) หรือ ผ่านประชาสัมพันธ์ ส่งต่อศูนย์รับเรื่องฯ โดยมีกรบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (FM-RM-06)

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน คณะกรรมการด้านต่าง ๆ เป็นต้น

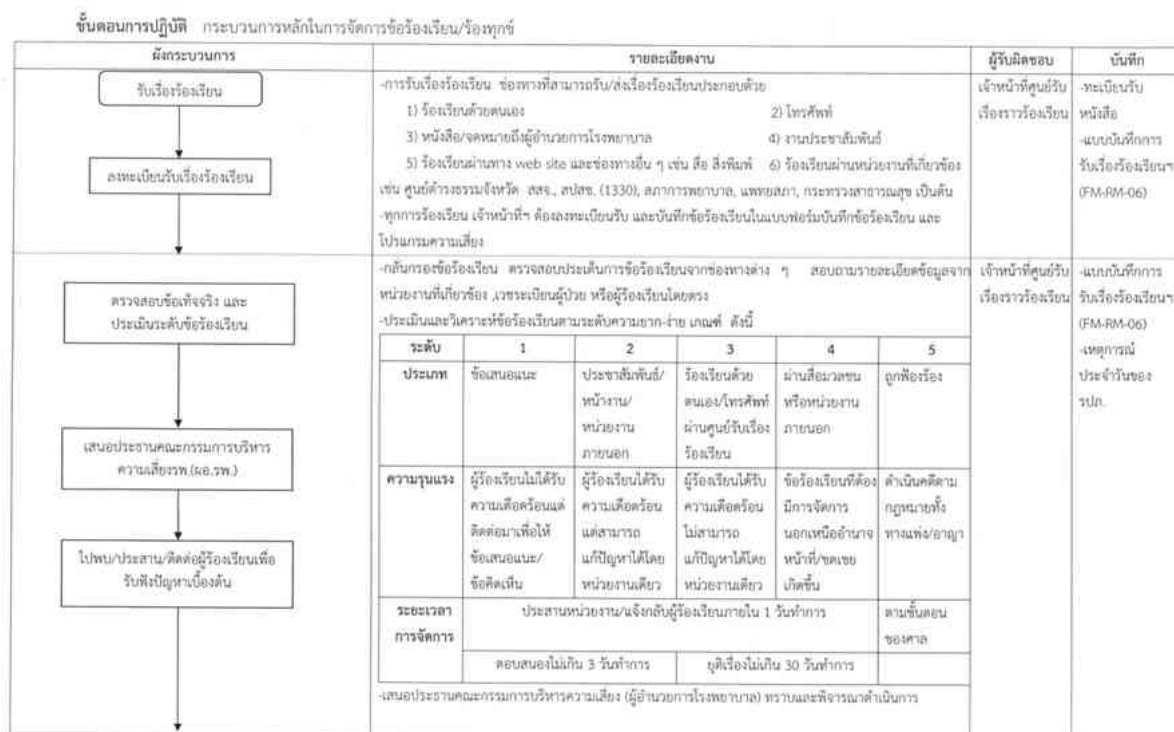
1.1.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-3931-9618 หรือ 0-3931-9666 ต่อ 1640-1

1.1.5 ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ผู้ดูแลระบบและผู้เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลส่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ

1.1.6 ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน



1.2 ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
	ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา -จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักฐานการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกล่ามหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด -หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที 3) พยาบาลถูกล่ามหา -เมื่อมีปัญหาระหว่างผู้ป่วยหรือญาติกับพยาบาลโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะคดีผู้ป่วยและญาติ -รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ -ตรวจสอบประวัติความเป็นมา บันทึกการพยาบาล ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่ตนรับผิดชอบว่าถูกต้องหรือไม่ -หารือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขาและหัวหน้าพยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล -จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง รวมทั้งอธิบายประเด็นที่ถูกล่ามหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจน โดยอ้างอิงมาตรฐานและหลักการประกอบ เพื่อเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีในชั้นศาล -หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขา ,หัวหน้าพยาบาล, ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที 4) นิติกร -รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงการรักษาพยาบาลที่ถูกล่ามหาว่ามีปัญหา -ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว -ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์หรือให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีม -ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับคู่เสียหาย -จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง (เช่น ตอนการรักษา ประเด็นที่ถูกล่ามหา) เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไปพบพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ แพทย์ และพยาบาลผู้ถูกล่ามหา -เป็นผู้ประสานงานคดี -ปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข		

การดำเนินการแก้ไข

[illegible]

สรุปยฺติเรื่องร้องเรียน

☐ ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41บาท ☐ ทำสัญญาประนีประนอม.....

☐เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท ☐อื่นๆ.....

[illegible]

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

ใบรายงานการแก้ไขและป้องกันความเสี่ยง

FM-RM-05 (00)

[illegible]

2. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลพระปกเกล้ากำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพระปกเกล้า ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และคณะกรรมการใกล้เคียงระดับโรงพยาบาลดำเนินงาน

