

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 โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (FM-RM-06)

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน คณะกรรมการด้านต่าง ๆ เป็นต้น

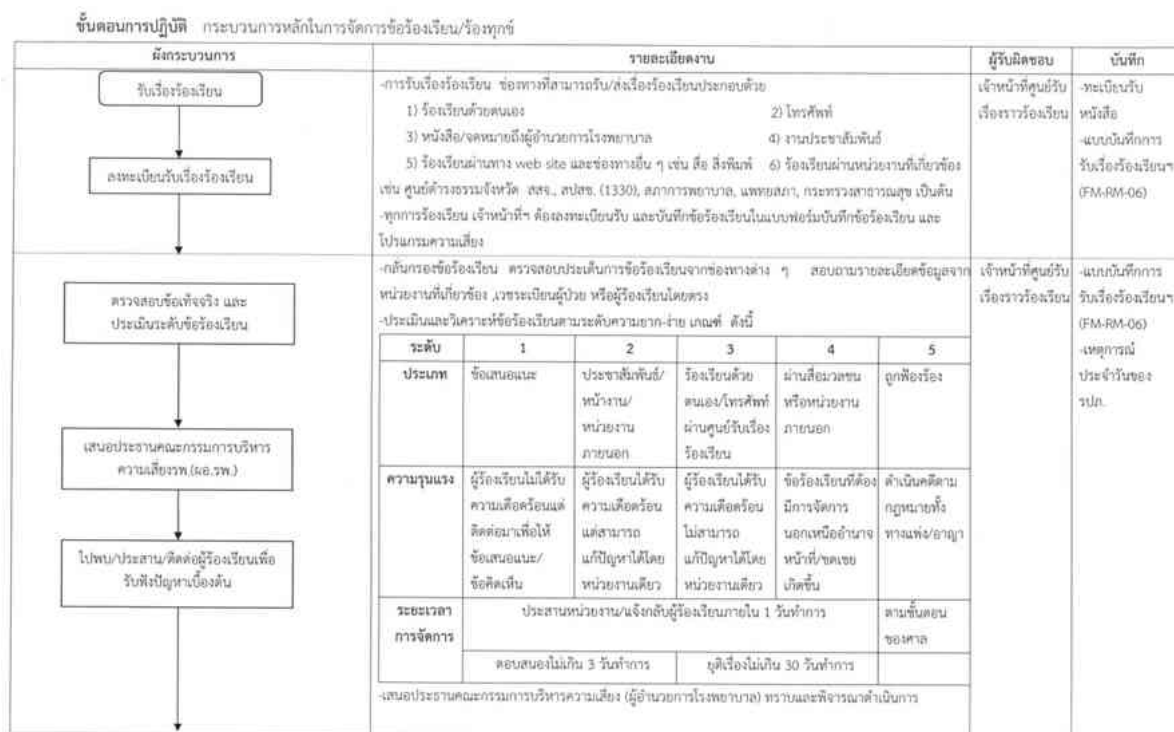
1.1.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-3931-9618 หรือ 0-3931-9666 ต่อ 1640-1

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 ที่กล่าวหา รวมทั้งไปพบพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ แพทย์ และพยาบาลผู้ถูกล่ามหา -เป็นผู้ประสานงานคดี -ปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข		

1.3 แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขป้องกัน

FM-RM-06 (01)

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี

เลขที่ร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

- 1.ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....
- 2.ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....
- 3.ช่องทางรับเรื่อง ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐หน่วยงานในรพ. ☐หนังสือจากหน่วยงานภายนอก ☐อื่น.....
- 4.ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

- 1.ชื่อผู้รับบริการ.....
- 2.เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 3.เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....
- 4.หน่วยบริการประจำผู้ถือบัตร 1.....2.....
- 5.โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน/หอผู้ป่วย.....HN.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

- ☐ เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ ☐ สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์
☐ วิธีการใช้บริการตามสิทธิ ☐ หน่วยบริการสอบถาม ☐ บัตรสนเท่ห์
☐ ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ ☐ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ☐ การเรียกเก็บเงิน
☐ การลงทะเบียนและออกบัตร ☐ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ☐ การขึ้นสิทธิพลการ
☐ ปลดสิทธิ ☐ เรื่องร้องเรียนตามมาตรา 41 ☐ การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

[illegible]

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

[illegible]

การดำเนินการแก้ไข

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

สรุปยฺติเรื่องร้องเรียน

☐ ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41บาท ☐ ทำสัญญาประนีประนอม.....

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

[illegible]

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

.....ผู้รายงาน/บันทึก

ใบรายงานการแก้ไขและป้องกันความเสี่ยง

FM-RM-05 (00)

ส่วนที่ 1 ผู้จัดการความเสี่ยง	
เรียน ☐ หัวหน้าทีมนำ..... ☐ หัวหน้าหน่วยงาน	เพื่อพิจารณาดำเนินการ
อ้างถึง RM no.เรื่อง.....	
วันที่ส่งหน่วยงาน..... วันที่หน่วยงานส่งกลับคืนใบรายงาน.....	
ส่วนที่ 2 หน่วยงาน / ทีมงาน	
สาเหตุ	
การแก้ไข / ป้องกัน.....	
ข้อเสนอแนะ/อุปสรรคปัญหา	
ลงนาม	ตำแหน่ง..... วันที่

2. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลพระปกเกล้ากำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพระปกเกล้า ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และคณะกรรมการใกล้เคียงระดับโรงพยาบาลดำเนินงาน

