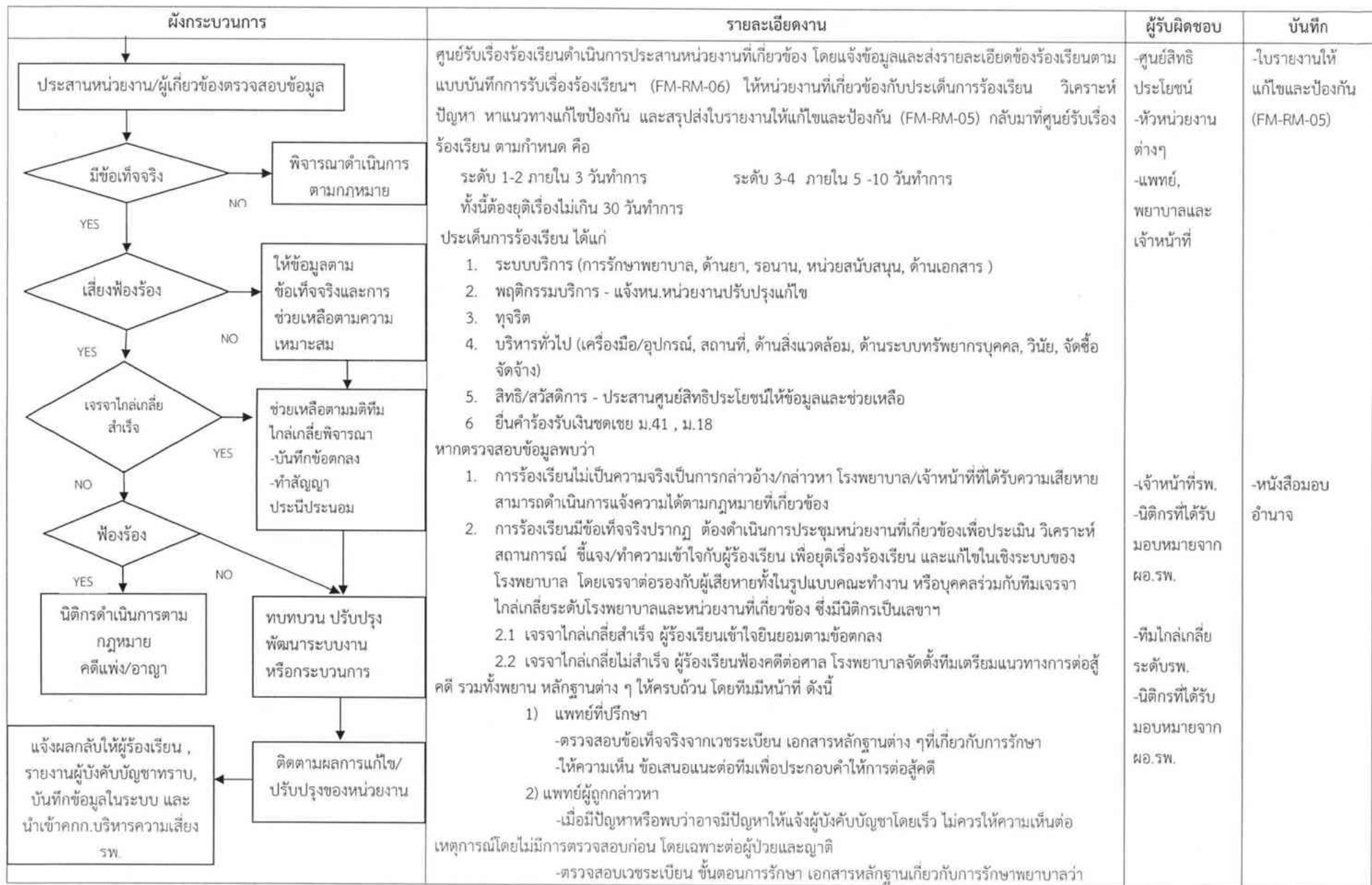


ขั้นตอนการปฏิบัติ กระบวนการหลักในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																													
รับเรื่องร้องเรียน ↓ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ↓	-การรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์ 3) หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล 4) งานประชาสัมพันธ์ 5) ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อ สิ่งพิมพ์ 6) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สสจ., สปสช. (1330), สภาการพยาบาล, แพทยสภา, กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น -ทุกการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องลงทะเบียนรับ และบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และโปรแกรมความเสี่ยง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน	-ทะเบียนรับหนังสือ -แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06)																													
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และประเมินระดับข้อร้องเรียน ↓ เสนอประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรพ.(ผอ.รพ.) ↓ ไปพบ/ประสาน/ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหาเบื้องต้น ↓	-กลั่นกรองข้อร้องเรียน ตรวจสอบประเด็นการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ สอบถามรายละเอียดข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ,เวชระเบียนผู้ป่วย หรือผู้ร้องเรียนโดยตรง -ประเมินและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความยาก-ง่าย เกณฑ์ ดังนี้ <table><tr><th>ระดับ</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr><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/เขตขงเกิดขึ้น</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="2">ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ</td><td></td></tr></table> -เสนอประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล) ทราบและพิจารณาดำเนินการ	ระดับ	1	2	3	4	5	ประเภท	ข้อเสนอแนะ	ประชาสัมพันธ์/หน่วยงาน/ภายนอก	ร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ผ่านสื่อมวลชนหรือหน่วยงานภายนอก	ถูกฟ้องร้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยหน่วยงานเดียว	ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการจัดการนอกเหนืออำนาจหน้าที่/เขตขงเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/อาญา	ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ				ตามขั้นตอนของศาล	ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ			เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน	-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/เขตขงเกิดขึ้น	ดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/อาญา																											
ระยะเวลาการจัดการ	ประสานหน่วยงาน/แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ				ตามขั้นตอนของศาล																											
	ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ		ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วันทำการ																													



ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
	ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจปรึกษาแพทย์เชี่ยวชาญหรือแพทย์ที่ปรึกษา -จัดเตรียมทำข้อเท็จจริง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล อ้างอิงหลักวิชาการและตอบประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร้องเรียน หรือฟ้องร้องโดยละเอียด -หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที 3) พยาบาลผู้ถูกกล่าวหา -เมื่อมีปัญหาหรือพบว่าอาจมีปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นต่อเหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน โดยเฉพาะต่อผู้ป่วยและญาติ -รายงานข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ -ตรวจสอบเวชระเบียน บันทึกการพยาบาล ขั้นตอนการดูแลรักษาในส่วนที่ตนรับผิดชอบว่า ถูกต้องหรือไม่ -หาหรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขาและหัวหน้าพยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล -จัดทำข้อเท็จจริงรายละเอียดการรักษาพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง รวมทั้งอธิบายประเด็นที่ถูกกล่าวหาหรือฟ้องร้องให้ชัดเจน โดยอ้างอิงมาตรฐานและหลักวิชาการประกอบ เพื่อเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีในชั้นศาล -หากต้องการคำแนะนำ/คำปรึกษาขอกฎหมาย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือกลุ่มกฎหมายได้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา ให้รีบแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสาขา ,หัวหน้าพยาบาล, ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกลุ่มกฎหมายทันที 4) นิติกร -รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงการรักษาพยาบาลที่ถูกอ้างว่ามีปัญหา -ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและข้อเท็จจริงดังกล่าว -ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแก่แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์หรือให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อทีม -ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้เสียหาย -จัดเตรียมคำให้การผู้เกี่ยวข้อง (ขั้นตอนการรักษา ประเด็นที่ถูกกล่าวอ้าง) เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่กล่าวหา รวมทั้งไปพบพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ แพทย์ และพยาบาลผู้ถูกกล่าวหา -เป็นผู้ประสานงานคดี -ปรึกษากลุ่มกฎหมาย กระทรวงสาธารณสุข		