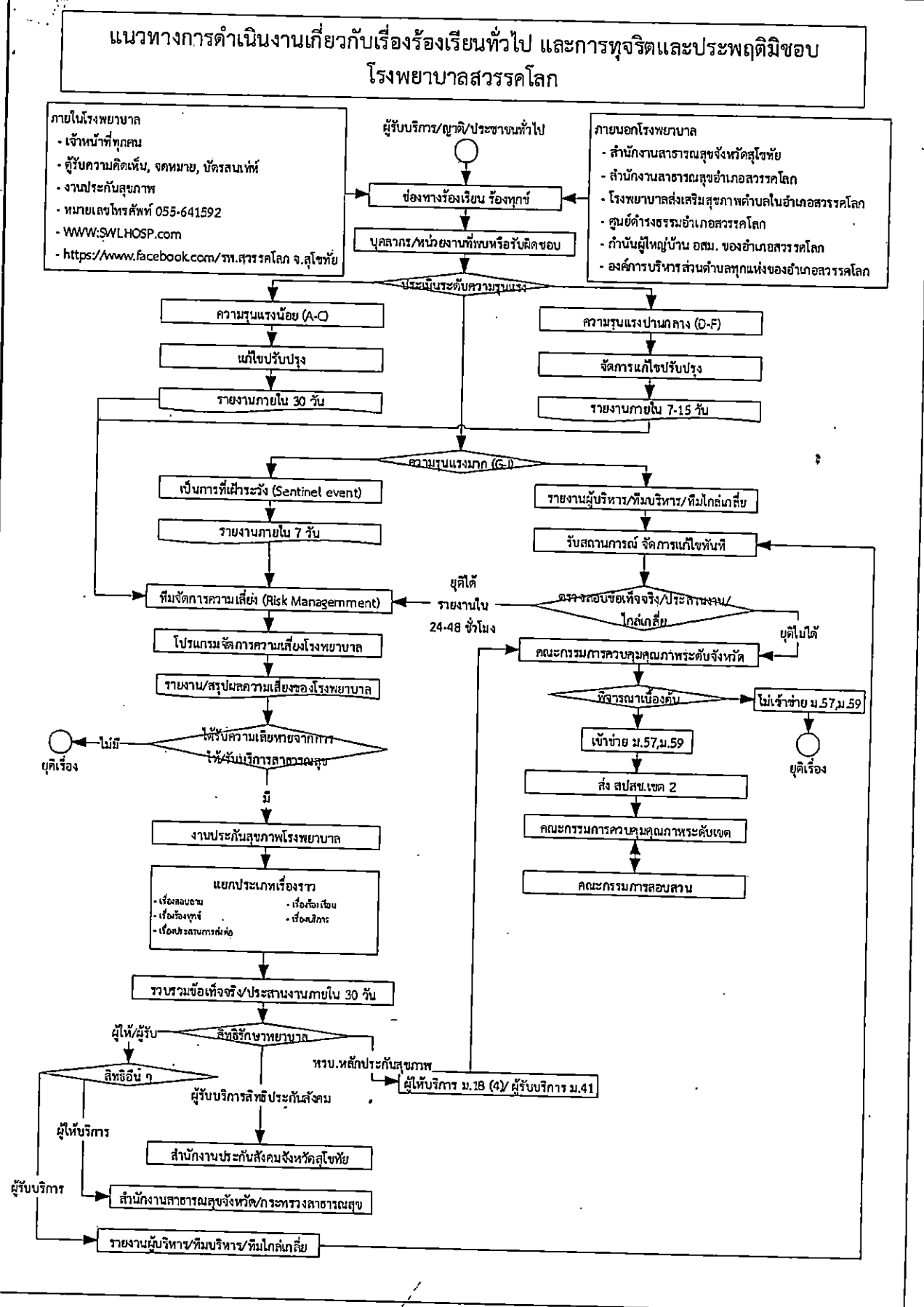
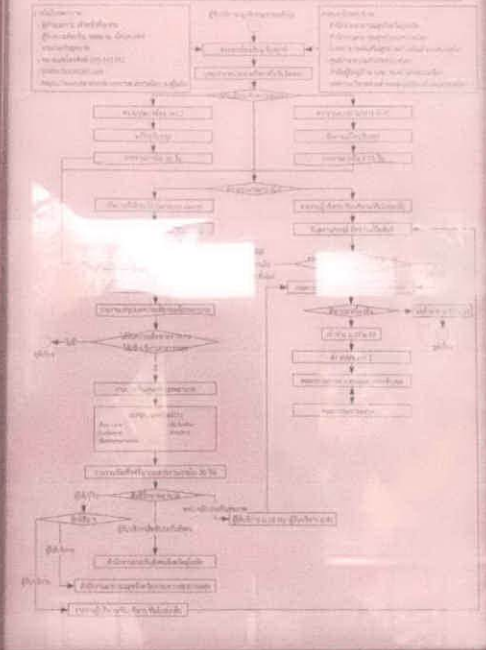


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

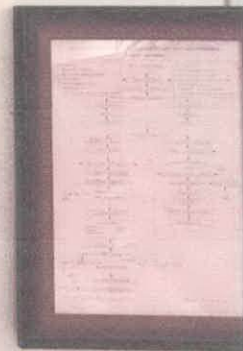


แผนการดำเนินงานโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาบุคลากร
โรงพยาบาลระยอง

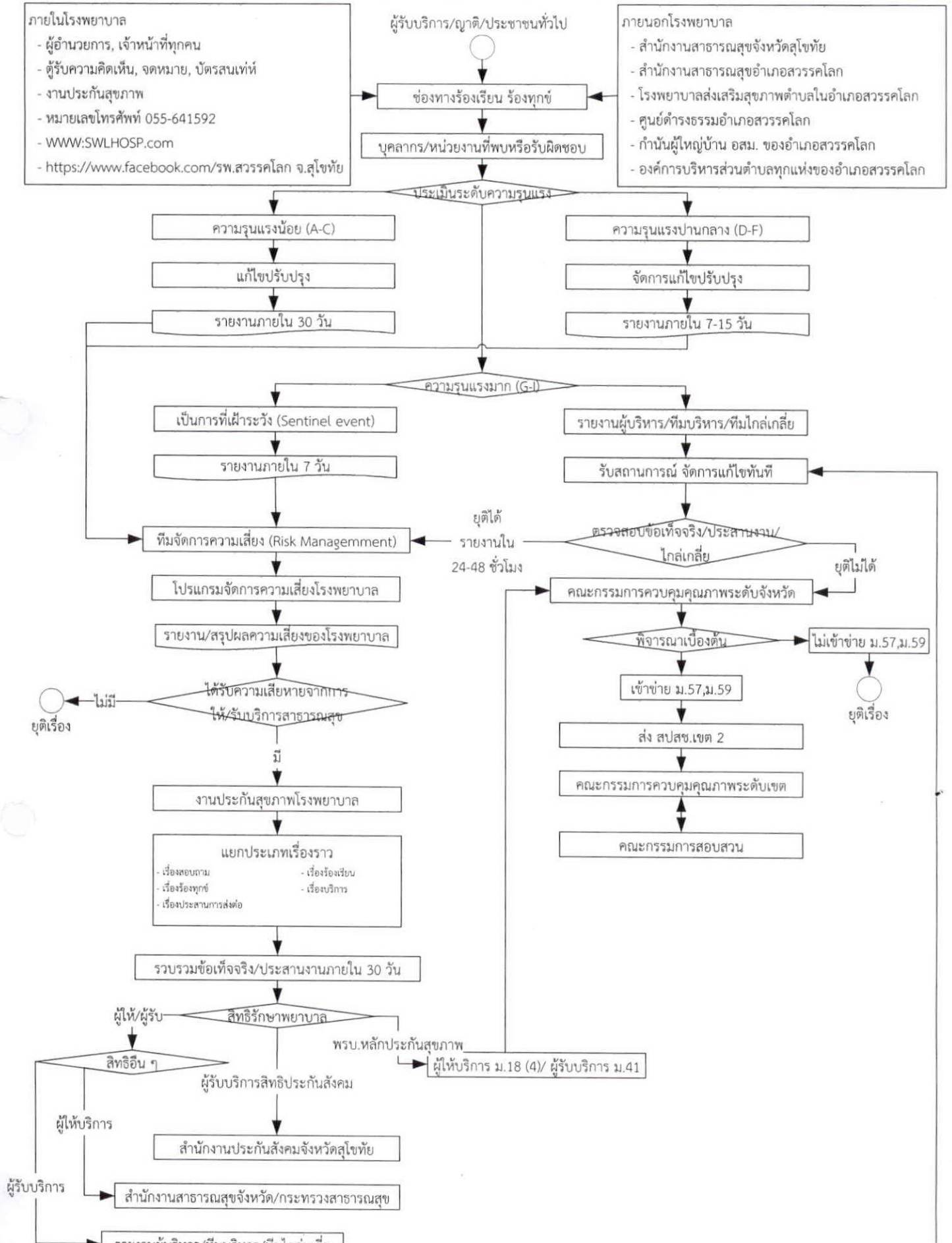




งานประกันสุขภาพ
โรงพยาบาลสวรรค์โลก



แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสวรรค์โลก



ภายในโรงพยาบาล

- ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่ทุกคน
- ผู้รับความคิดเห็น, จดหมาย, บัตรสนทน
- งานประกันสุขภาพ
- หมายเลขโทรศัพท์ 055-641592
- WWW:SWLHOSP.com
- https://www.facebook.com/รพ.สวรรค์โลก จ.สุโขทัย

ผู้รับบริการ/ญาติ/ประชาชนทั่วไป

ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์

บุคลากร/หน่วยงานที่พบหรือรับผิดชอบ

ภายนอกโรงพยาบาล

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวรรค์โลก
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอสวรรค์โลก
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสวรรค์โลก
- กำนันผู้ใหญ่บ้าน อสม. ของอำเภอสวรรค์โลก
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งของอำเภอสวรรค์โลก

ความรุนแรงน้อย (A-C)

แก้ไขปรับปรุง

รายงานภายใน 30 วัน

ความรุนแรงปานกลาง (D-F)

จัดการแก้ไขปรับปรุง

รายงานภายใน 7-15 วัน

ความรุนแรงมาก (G-I)

เหตุการณ์เฝ้าระวัง (Sentinel event)

รายงานภายใน 7 วัน

รายงานผู้บริหาร/ทีมบริหาร/ทีมใกล้เคียง

รับสถานการณ์ จัดการแก้ไขทันที

ทีมจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

โปรแกรมจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล

รายงาน/สรุปผลความเสี่ยงของโรงพยาบาล

ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานงาน/ใกล้เคียง

ยุติไม่ได้

ยุติได้ รายงานใน 24-48 ชั่วโมง

ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

ไม่มี

มี

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพระดับจังหวัด

พิจารณาเบื้องต้น

ไม่เข้าข่าย ม.57,ม.59

งานประกันสุขภาพโรงพยาบาล

แยกประเภทเรื่องราว

- เรื่องสอบถาม
- เรื่องร้องเรียน
- เรื่องร้องทุกข์
- เรื่องบริการ
- เรื่องประสานงานส่งต่อ

เข้าข่าย ม.57,ม.59

ส่ง สปสช.เขต 2

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพระดับเขต

คณะกรรมการสอบสวน

รวบรวมข้อเท็จจริง/ประสานงานภายใน 30 วัน

สิทธิรักษาพยาบาล

ผู้ให้/ผู้รับ

ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ

สิทธิอื่น ๆ

ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย

ผู้ให้บริการ ม.18 (4)/ ผู้รับบริการ ม.41

พบบ.หลักประกันสุขภาพ

ผู้ให้บริการ ม.18 (4)/ ผู้รับบริการ ม.41

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/กระทรวงสาธารณสุข

ยุติเรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
1) การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพหรือการดำเนินการทางการแพทย์ พยาบาล หรือสาธารณสุขของหน่วยงาน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของ เจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
2) คุณภาพการให้บริการ	การให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข ที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ หรือญาติ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. รอคิวนาน 2. พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข ทำงานล่าช้า 3. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ 4. ไม่เต็มใจให้บริการ 5. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ 	ภายใน 7 วัน
3) การบริหารจัดการทั่วไป	การบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน และประโยชน์ของทางราชการที่จะได้รับ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมสื่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน กล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ 	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
4) การบริหารงานพัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	1. ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 2. เรียกร้อง แสวงหาผลประโยชน์ ในทางไม่สุจริตเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
5) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของบุคลากร เพื่อให้ประพฤติดุปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เป็นต้น	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
6) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการ	1. ค่าเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
7) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน	ภายใน 15 วัน
8) สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมี คุณภาพชีวิตที่ดี ตามสิทธิรักษาพยาบาลที่รัฐกำหนดไว้ เช่น หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประกันสังคม ข้าราชการกรมบัญชีกลาง ฯลฯ	<ol style="list-style-type: none"> เรื่องสอบถาม เช่น การลงทะเบียนสิทธิ สิทธิ ประโยชน์การรับบริการ การใช้บริการตามสิทธิ ตรวจสอบสิทธิ เรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดไว้ เรื่องร้องทุกข์ เช่น ไม่ได้รับการลงทะเบียน สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน) 	ภายใน 7 วัน
9) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข	<ol style="list-style-type: none"> การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอยไม่สะอาด สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล กลิ่นเหม็น เหตุราคาญ ฯลฯ สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ 	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
10) การชดเชย ช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับ ความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	สำหรับผู้ให้ ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายอันเกิด จากบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและการป้องกัน โรค การตรวจวินิจฉัยโรค การตรวจชันสูตร ทางห้องปฏิบัติการ การ รักษาพยาบาลและการฟื้นฟู สมรรถภาพ และการ คุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รวมถึงการให้ความ ช่วยเหลือหรือสนับสนุนการ บริการสาธารณสุขด้วย	1. การขอรับความช่วยเหลือ เช่น พ.ร.บ.หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ (ม.41 และ ม.18 (4)) 2. ผู้ป่วยที่เป็นผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม 3. ผู้ให้บริการสาธารณสุขตาม ประกาศระเบียบ กระทรวงการคลัง	ภายใน 15 วัน
11) ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออก ทางความ คิดเห็นหรือการ เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการ ให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข หรือเรื่องอื่น ๆ	1. การปรับปรุงระบบการ ให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข 2. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 3. การเพิ่มบุคลากร 4. การเพิ่มอุปกรณ์ทาง การแพทย์ ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
12) ขอบความ อนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และ การขอความ ช่วยเหลือใน ด้านต่าง ๆ นอกเหนือจาก สิทธิที่พึงได้รับ	1. ค่ารักษาพยาบาล 2. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ	ภายใน 7 วัน