คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำปีงบประมาณ 2564

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลสวรรคโลกปี 2564

หลักการและเหตุผล

คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลสวรรคโลกปี 2564 เป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงานในการพัฒนายกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการมีช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบ สอบถาม ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตระหนัก กระทำตามหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานมีความโปร่งใส ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 สอดคล้องกับกับการบริหารราชการแผ่นดินบนพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลสวรรคโลก ใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
2. เพื่อให้เป็นตามมาตฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
3. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้ - ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบบริการทราบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ช่องทางเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลสวรรคโลกปี 2564 ประกอบไปด้วย

ช่องทางภายในโรงพยาบาล เช่น

- ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่ทุกคน
- ตู้รับความคิดเห็น
- เอกสาร เช่น จดหมาย หนังสือร้องเรียน (ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ที่สามารถติดต่อกลับได้) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถติดต่อได้)
- หน่วยงาน เช่น งานประกันสุขภาพ
- หมายเลขโทรศัพท์ 055-641592
- www:swlhosp.com
- https://www.facebook.com/รพ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอสวรรคโลก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสวรรคโลก กำนันผู้ใหญ่บ้าน อสม. ของอำเภอสวรรคโลก องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งของอำเภอสวรรคโลก ฯลฯ

คำนิยาม

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลสวรรคโลก และที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 25 ของประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฯ ให้ความหมายว่า บุคคลซึ่งให้บริการสาธารณสุข และให้หมายรวมถึงบุคคลที่ให้การช่วยเหลือหรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุขไม่ว่าจะมีหน้าที่โดยตรงหรือไม่

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ประชาชนที่รับบริการด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพ กิจกรรมด้านสุขภาพอื่นใด หรือการติดต่อราชการ ธุรการต่าง ๆ หรือผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพอนามัย

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาลและสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสวรรคโลก การทุจริตและประพฤติมิชอบ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้าง การกระทำผิดวินัย/ทุจริต การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น ซึ่งไม่ลงชื่อหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ระยะเวลาในการตอบสนองของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
1) การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ควบคุมโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพหรือการดำเนินการทางการแพทย์ พยาบาล หรือสาธารณสุขของหน่วยงาน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ให้ผู้รับบริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของ เจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัย โรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
2) คุณภาพการให้บริการ	การให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข ที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยแก่ผู้ให้ผู้รับบริการ หรือญาติ ประชาชาทั่วไปที่มารับบริการ	1. รอตรวจนาน 2. พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทำงานล่าช้า 3. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ 4. ไม่เต็มใจให้บริการ 5. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ	ภายใน 7 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
3) การบริหารจัดการทั่วไป	การบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน และประโยชน์ของทางราชการที่จะได้รับ	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน กล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
4) การบริหารงานพัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	1. ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 2. เรียกร้อง แสวงหาผลประโยชน์ ในทางไม่สุจริตเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
5) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของบุคลากร เพื่อให้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนด ให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เป็นต้น	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
6) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ 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 หน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน	ภายใน 15 วัน
8) สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมี คุณภาพชีวิตที่ดี ตามสิทธิรักษาพยาบาลที่รัฐกำหนดไว้ เช่น หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประกันสังคม ข้าราชการ กรมบัญชีกลาง ฯลฯ	1. เรื่องสอบถาม เช่น การลงทะเบียนสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ การใช้บริการตามสิทธิ ตรวจสอบสิทธิ 2. เรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดไว้ 3. เรื่องร้องทุกข์ เช่น ไม่ได้รับการลงทะเบียน สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	ภายใน 7 วัน
9) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความ ปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข	1. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน 2. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอยไม่สะอาด 3. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล กลิ่นเหม็น เหตุราคาญ ฯลฯ 4. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
10) การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน	การกระทำที่แสดงออก เช่น การก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือการสร้างบรรยากาศอันเป็นปฏิปักษ์ หรือไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ หรือแสดงลักษณะทางกริยาต่าง ๆ รวมไปถึงการใช้ประโยชน์หรือโทษจาก “งาน” เพื่อแลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่งความพอใจทางเพศสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ไม่กว่าการกระทำนั้นจะเป็นระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเอง หรือผู้ให้บริการกับผู้รับบริการก็ตาม	1. การก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน ได้แก่ การใช้วาจา เช่น การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา แซว พูดตลกลามก ล้อเลียน ดูหมิ่นเหยียดหยามเพศสภาพเพศ หรือแสดงลักษณะทางกริยา เช่น มองด้วยสายตาโลมเลีย ส่งจูบ ผิวปาก จับมือถือแขน ถูกเนื้อต้องตัว อีกทั้งภาพ จดหมาย สื่ออนาจาร เป็นต้น 2. การใช้ประโยชน์หรือโทษได้มาซึ่งความพอใจทางเพศสัมพันธ์ อาทิ การร่วมประเวณี การสัมผัสเนื้อตัวร่างกาย หรือการกระทำอื่นใดทางเพศ	ภายใน 7 วัน
11) การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	สำหรับผู้ให้ ผู้รับบริการได้รับความเสียหายอันเกิดจากบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและการป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การตรวจชันสูตร ทางห้องปฏิบัติการ การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการบริการสาธารณสุขด้วย	1. การขอรับความช่วยเหลือ เช่น พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ม.41 และ ม.18 (4)) 2. ผู้ป่วยที่เป็นผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม 3. ผู้ให้บริการสาธารณสุขตามประกาศระเบียบกระทรวงการคลัง	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
12) ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความ คิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์พยาบาลและสาธารณสุขหรือเรื่องอื่น ๆ	1. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์พยาบาลและสาธารณสุข 2. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 3. การเพิ่มบุคลากร 4. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
13) ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความ ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	1. ค่ารักษาพยาบาล 2. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ	ภายใน 7 วัน

ช่องทางร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ทุกวัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ภายใน 1 วัน
เจ้าหน้าที่ทุกคน	ทุกวัน	หัวหน้างาน	ภายใน 1 วัน
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์ (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)	ทีมจัดการความเสี่ยง	ภายใน 1วัน
จดหมาย	วัน เวลาราชการ	งานบริหาร	ภายใน 1 วัน
หน่วยงานราชการต่าง ๆ (หนังสือราชการ)	วัน เวลาราชการ	งานบริหาร	ภายใน 1 วัน
งานประกันสุขภาพ	วัน เวลาราชการ	งานประกันสุขภาพ	ภายใน 1 วัน
หมายเลขโทรศัพท์ 055-641592	ทุกวัน	งานประชาสัมพันธ์และงานบริหาร	ภายใน 1 วัน
www:swlhosp.com	ทุกวัน	งานสารสนเทศ	ภายใน 1 วัน
https://www.facebook.com/รพ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย	ทุกวัน	งานโสตทัศนูปกรณ์	ภายใน 1 วัน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

1) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทุกช่องทาง

2) ตรวจสอบรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง

3) บันทึกข้อมูลเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล ส่งศูนย์ประสานงานเครือข่าย/คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

4) รายงานคณะผู้จัดการความเสี่ยง คณะทำงานทีมไกล่เกลี่ยเฉพาะกิจ (กรณีต้องเจรจาไกล่เกลี่ย) งานประกันสุขภาพ (กรณีการชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข)

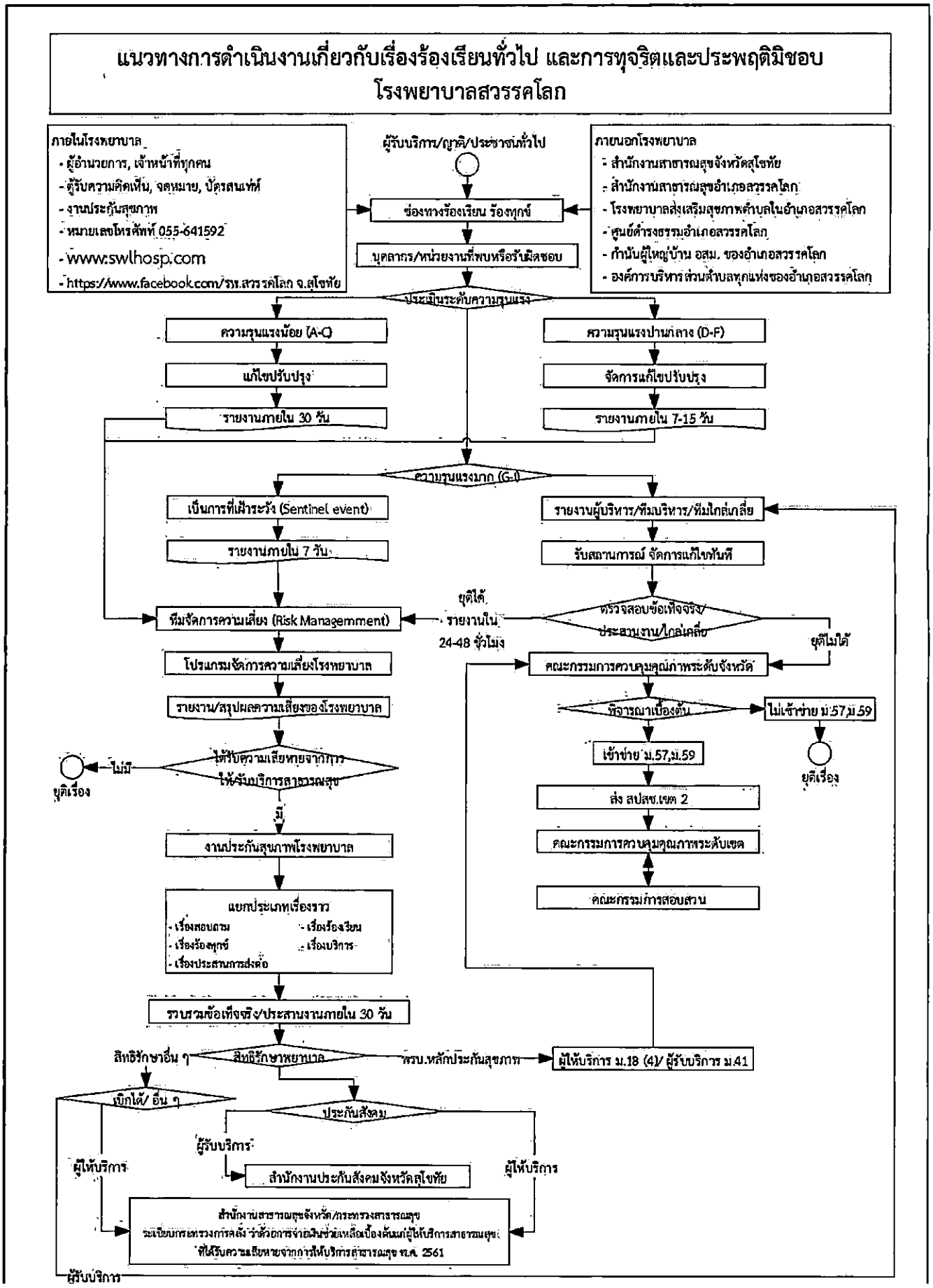
5) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

6) คณะผู้จัดการความเสี่ยงตอบกลับ (ระยะเวลาในการตอบสนอง) ภายใน 15 วัน หรือผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ กรณีที่ต้องการให้แจ้งกลับ

7) เก็บรวบรวมเอกสาร รายงาน บันทึกต่าง ๆ ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

8) เผยแพร่บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)



คำสั่งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำสั่งโรงพยาบาลสวรรคโลก
ที่ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมนำพัฒนาคุณภาพและทีมพัฒนาคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

.....

เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นคณะกรรมการทีมนำพัฒนาคุณภาพและคณะทำงานต่างๆ ดังนี้

๑. คณะกรรมการทีมนำพัฒนาคุณภาพ

๑. นายวิชัย	วนรัตน์วิจิตร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายวิศิษฐ์	สนปี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวสุปาณี	บัทมโยธิน	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายทศพร	สุนิมิตไพวัน	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายพงษ์ศักดิ์	ราชสมณะ	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายยุรนันท์	ยอดเกตุ	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวณัฐธิดา	ปานสุขสาร	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายภูวฤทธิ์	พรมนิ่ม	นายแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๙. นางสาวไปรยา	วิสุทธิรังษีอุไร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐. นางศิริวรรณ	ทองเลิศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางเพ็ญรัตน์	ลิมปะพันธุ์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๒. นางณัฐยาพร	เชยวัดเกาะ	จพ.วิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญงาน	กรรมการ
๑๓. นางศศิธร	อุตสาหกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๔. นายณฐวรรฒน์	พลเหิม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางศิริวรรณ	ทองเลิศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางชวนขวัญ	ใจตุ่น	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นายนิตินาท	จิตตะวิกุล	นักกายภาพชำนาญการ	กรรมการ
๑๘. นางสาวน้ำทิพย์	ผู้ภักดี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขาฯ
๑๙. นางสาวศุภหทัย	โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยฯ
๒๐. นางสาวมาลินี	จิตรนึก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยฯ
๒๑. นางเอกมล	วิทูรอนันต์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยฯ
๒๒. นางสาวอารยา	คำรูณ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยฯ

.../โดยมีบทบาท...

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่อการสร้างหลักประกันว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพสวรรคโลก จะจัดระบบบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ อันนำไปสู่เป้าหมายและนโยบายองค์กรตามหลัก ๒P Safety ขององค์กร โดย

๑. กำหนดนโยบาย ทิศทางการพัฒนาของโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอสวรรคโลก

๒. ดูแลการบริหารจัดการ รับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรในภาพรวมของโรงพยาบาล และเครือข่ายบริการสุขภาพฯ

๓. จัดทำแผนยุทธศาสตร์หรือแผนระยะยาวของโรงพยาบาล

๔. กำหนดกลไกที่จะอำนวยการให้โรงพยาบาลสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนด

๕. ใช้ภาวะผู้นำ เพื่อกระตุ้น สนับสนุน และติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ การดูแลรักษาผู้ป่วย รวมทั้งการจัดระบบการดูแลผู้ป่วยที่ปลอดภัย โดยการทำงานเป็นทีมสหสาขา

๖. วางระบบควบคุมภายในและติดตามประเมินผลระบบควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) การควบคุมภายใน (Internal Control) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)

๗. กระตุ้นให้ทุกหน่วยงานมีการทบทวนผลงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และร่วมกันหาทางปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง โดยใช้หลักการบริหารข้อมูลสารสนเทศ

๘. สร้างจิตสำนึกในเรื่องการเคารพสิทธิของผู้ป่วย จริยธรรมขององค์กรและจริยธรรมวิชาชีพ

๙. สร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัยขององค์กร การบริหารความเสี่ยง การจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาล การคุ้มครองด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการและผู้มาเยือน

๑๐. ควบคุม กำกับ และติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย/ ญาติ/ เจ้าหน้าที่ทรัพย์สินของโรงพยาบาล รวมทั้งการป้องกัน การจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะที่สามารถจัดการแก้ไขได้ในระดับหน่วยงาน

๑๑. กระตุ้น สนับสนุนการทำงานของทีมพัฒนาคุณภาพระบบงานทุกทีม คณะทำงานจากหน่วยงาน ทุกคณะทำงาน ทุกทีม ทุกหน่วยงาน ให้สามารถทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้รูปแบบ ที่หลากหลาย ตั้งแต่การติดตามงานในที่ประชุม การร่วมประชุม การสนับสนุนหน้างาน ฯลฯ เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดนิ่ง นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

.../๒.คณะทำงาน...

๒. คณะทำงานศูนย์ประสานประกันคุณภาพเครือข่ายฯ ประกอบด้วย

๑. นายวิชัย	วนรัตน์วิจิตร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวน้ำทิพย์	ผู้ภักดี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธานฯ
๓. นายณฐวรรฒน์	พลเหิม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๔. นางสาวศุภหทัย	โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวมาลินี	จิตรนึก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางเอกมล	วิทูรอนันต์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขาฯ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. รวบรวม ประเมินผลการกำหนดนโยบาย ทิศทางการพัฒนาของโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอสวรรคโลก

๒. รวบรวม และสรุปผลการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรในภาพรวมของโรงพยาบาล และเครือข่ายบริการสุขภาพฯ ของคณะกรรมการทีมนำพัฒนาคุณภาพ

๓. จัดเวทีระดมสมอง เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนระยะยาว แผนเข็มมุ่ง และแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาล และเครือข่ายฯ

๔. ร่วมกำหนดกลไกที่จะอำนวยการให้โรงพยาบาลสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนด

๕. ประสานการจัดการ การจัดบริการในโรงพยาบาลและเครือข่ายฯ ให้มีคุณภาพ ตอบสนองภารกิจหลักขององค์กร

๖. อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓. คณะผู้จัดการความเสี่ยง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ความปลอดภัยของผู้ป่วย ผู้รับบริการด้านบริการสาธารณสุข การจัดซื้อจัดจ้าง ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การควบคุมภายใน ประกอบด้วย

๑. นายวิชัย วนรัตน์วิจิตร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายวิศิษฐ์ สนปี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางเพ็ญรัตน์ ลิมปะพันธุ์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางศิริวรรณ ทองเลิศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายณฐวรรฒน์ พลเหิม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางณัฐยาพร เชยวัดเกาะ	จพ.วิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญงาน	กรรมการ
๗. นางศศิธร อุตสาหกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นายนิตินาท จิตตะวิกุล	นักกายภาพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวอารยา คำรูณ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและเลขาฯ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ผู้มารับบริการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ มาตรการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ การบริการด้านสาธารณสุข การบริหารงานบุคลากร การบริหารงบประมาณ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของโรงพยาบาลสวรรคโลก

๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงาน RRT : Rapid Response Team ตามแนวทางกระทรวงสาธารณสุข มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านบริการสาธารณสุข ด้านบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)ให้ครบทุกส่วน ร่วมเจรจากันภายในทีม เพื่อวางแผนที่มีความขัดแย้ง (Conflict Mapping) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงาน เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล รวมทั้งเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

๓. ดำเนินการเยียวยาเมื่อเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งประสานและฟื้นฟูความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน ภาคี องค์กรต่าง ๆ ด้วยระบบสุขภาพอำเภอ

๔. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ ที่เกี่ยวข้องเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์ และสาธารณสุข รวมทั้งกฎหมายระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความปลอดภัย เชื่อมโยงภายในเครือข่าย และนอกเครือข่าย

๕. บันทึกข้อความรับทราบการกำกับ ติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์กรอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน)

๕. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล (RMC) ประกอบด้วย

๑. นายวิชัย	วนรัตน์วิจิตร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานที่ปรึกษา
๒. นางสาวน้ำทิพย์	ผู้ภักดี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๓. นางศศิธร	อุตสาหกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางศิริวรรณ	ทองเลิศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวรวีวรรณ	นิคม	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางธัญญ์นลิน	วราอิทธิพัฒน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพัชรีญา	เต็มศิรินุกูล	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๘. นางรัชนก	สายโอ๊ะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวมาลินี	จิตรนึก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางอัญชนา	อินทโสตถิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางนันทนิจ	เศวตวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางพิมพ์ใจ	พระเทพ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นายณฐวรรฒน์	พลเหิม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๑๔. นางสาวอารยา	คำรูณ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและเลขา
๑๕. นางสาวศุภหทัย	โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขาฯ
๑๖. นางปริญญาพรรณ	ประยูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขาฯ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยทั้งด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้าง อุปกรณ์เครื่องมือในการบริการ กระบวนการทำงาน/ บริการทางคลินิก การป้องกันโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล ให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่

๒. ติดตามระบบการป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย/ ญาติ/ เจ้าหน้าที่และทรัพย์สินของโรงพยาบาล เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ โดยจัดทำนำเข้าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล นำสู่การประมวลผลข้อมูลการบริหารความเสี่ยงทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ Risk Profile ทั้งรพ. วางมาตรการป้องกันระดับรพ.(Risk Register) รวมทั้งข้อร้องเรียน รายงานให้ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องรับทราบและพิจารณาตัดสินในด้านที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓. จัดระบบรายงาน จัดระบบเฝ้าระวังความเสี่ยง การเก็บข้อมูล การรายงานเหตุการณ์ที่เกิด รวมทั้งการจัดการเพื่อเป็นศูนย์ของการเรียนรู้ด้านระบบบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

๔. สร้างความตระหนักแก่บุคลากรทั้งองค์กร รวมทั้งมีการสื่อสารความเสี่ยง อบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจระบบบริหารความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การจำแนกความรุนแรงและการรายงานความเสี่ยงตามระบบ ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในการรายงานความเสี่ยงที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

๕. ด้านการจัดการปัญหาและป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบของโรงพยาบาล วิเคราะห์แนวโน้มความเสี่ยงทั้งรพ. Feedback ข้อมูลความเสี่ยง และ Update Risk Profile ของรพ.ทุกเดือน รายงานต่อคณะกรรมการทีมนำพัฒนาคุณภาพ

๕. คณะทำงานทีมไกล่เกลี่ยเฉพาะกิจ ประกอบด้วย

๑.	นายวิชัย	วนรัตน์วิจิตร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒.	นายวิศิษฐ์	สนปี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓.	นางศิริวรรณ	ทองเลิศ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔.	นายณฐวรรฒน์	พลเหิม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕.	นางสาวศุภหทัย	โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖.	หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/หัวหน้าหน่วย/งาน/แพทย์ที่เกี่ยวข้องเหตุการณ์			กรรมการ
๗.	นางบัวพลอย	พรหมแจ้ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขาฯ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ความเสี่ยงรุนแรง ที่ไม่สามารถยุติได้ด้วยการจัดการของบุคลากรเพียงคนเดียว หรือหน่วยเดียว หรือมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายรุนแรงต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และองค์กร เข้ามาสู่ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

๒. ดำเนินงาน RRT : Rapid Response Team ตามแนวทางกระทรวงสาธารณสุข มีการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)ให้ครบทุกส่วน ร่วมเจรจากันภายในทีม เพื่อวางแผนที่มีความขัดแย้ง (Conflict Mapping) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ

๓. ร่วมพิจารณาผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พิจารณาผลกระทบที่ส่งผลเกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ การพิจารณาความเสียหาย และช่องทางการชดเชยความเสียหาย ตามมาตรา ๔๑ และ ๑๘ (๔) และหรือจากกองทุนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการชดเชยความเสียหาย และประสานกับศูนย์มิตรภาพบำบัดในการช่วยเหลือดูแลต่อเนื่องกรณีเกิดผลเสียหายรุนแรงจนเกิดความพิการถาวร เสียชีวิต

๔. ดำเนินการเยียวยาเมื่อเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งประสานและฟื้นฟูความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน ภาคี องค์กรต่าง ๆ ด้วยระบบสุขภาพอำเภอ

๕. จัดเก็บข้อมูล การรายงาน เหตุการณ์ที่เกิด รวมทั้งการจัดการเพื่อเป็นศูนย์ของการเรียนรู้ด้านการจัดการปัญหาและป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบของโรงพยาบาล

โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งสำนักงานที่ งานประกันสุขภาพ ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จัดการปัญหาขั้นต้น และเมื่อไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ ให้นำผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน เข้ารับบริการที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย ประสานงานกับทีมไกล่เกลี่ยเฉพาะกิจ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

๖. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน ประกอบด้วยหัวหน้าหน่วย/งานทุกคน และหรือผู้ได้รับมอบหมายในหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. วิเคราะห์ Risk Profile หน่วยงานและวางมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน (แนวปฏิบัติของหน่วยงาน)

๒. ร่วมกับ RMC สร้างความตระหนักแก่บุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งมีการสื่อสารความเสี่ยง On the Job Training บุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจระบบบริหารความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การจำแนกความรุนแรงและการรายงานความเสี่ยงตามระบบ , ช่วยจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานเชื่อมโยงกับ RMC เช่น Line group หน่วยงาน เป็นต้น

๓. เป็น Risk Manager ของหน่วยงานตนเองเมื่อเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง/อุบัติการณ์ในหน่วยงาน

๔. วิเคราะห์แนวโน้ม ความเสี่ยง ของหน่วยงาน และวางมาตรการป้องกันให้รัดกุม ติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน

๗. บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. ร่วมกับหัวหน้าหน่วยงาน ร่วมวิเคราะห์ Risk Profile ในหน่วยงาน จัดเรียงลำดับความรุนแรงและร่วมวางมาตรการป้องกันที่รัดกุม

๒. รายงานความเสี่ยง/อุบัติการณ์ ตามข้อกำหนด (การรายงานความเสี่ยงถือว่าเป็นความดีความชอบ การไม่รายงานถือว่าเป็นความผิด)

๓. เป็น Risk Manager ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น(จัดการความเสี่ยงหน้างานของตนเองเมื่อเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง/อุบัติการณ์ในหน่วยงาน)

๔. ร่วมกับหัวหน้าหน่วยงาน วิเคราะห์แนวโน้ม ความเสี่ยง ของหน่วยงาน และวางมาตรการป้องกัน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวิชัย วนรัตน์วิจิตร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ)
โรงพยาบาลสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เวลา ..... น.

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้แจ้ง ..... อายุ .....ปี เลขที่บัตรประชาชน .....

ที่อยู่ ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ( ) เรื่องทั่วไป ( ) เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (ถ้าทราบ) ..... ตำแหน่ง (ถ้าทราบ) .....

หน่วยงาน (ถ้าทราบ) .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

.....

.....

.....

ข้อความดังกล่าวข้าพเจ้าขอยืนยันว่าไม่มีการบิดเบือนและเป็นความจริงทุกประการ

( ) ประสงค์ให้โรงพยาบาลตอบกลับ ( ) ไม่ประสงค์ให้โรงพยาบาลตอบกลับ

.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

หมายเหตุ หากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะจะเป็นบัตรสนเท่ห์สำหรับพัฒนาปรับปรุงโรงพยาบาลสวรรคโลกต่อไป

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ช่องทางรับเรื่อง ..... วันที่รับเรื่อง ...../...../25.....

ผู้รับเรื่อง ..... ตำแหน่ง .....

วันที่ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ...../...../25.....

สำหรับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

เลขที่ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ที่...../25..... วันที่รับเรื่อง ...../...../25.....

วันที่แจ้งหน่วยงาน ...../...../25.....

หน่วยงานที่แจ้ง ( ) ..... ( ) .....

( ) ..... ( ) .....

( )

ที่ สท 0032.301/.....

โรงพยาบาลสวรรคโลก
ต.ในเมือง อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย 64110

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้ทราบ

เรียน .....

อ้างถึง เลขที่ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ...../25..... (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ..... (ถ้ามี)

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ ( ) เรื่องทั่วไป ( ) การทุจริตและประพฤติมิชอบ เมื่อวันที่ ...../...../25..... มีรายละเอียดดังนี้ .....

.....

.....

บัดนี้ทางโรงพยาบาลสวรรคโลก ได้ดำเนินการ .....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชัย วนรัตน์วิจิตร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

งานบริหารโรงพยาบาลสวรรคโลก
โทร. 0 5564 1592
โทรสาร 0 5561 1592

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำเดือน ..... พ.ศ. 25.....

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข				
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข				
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น				
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี) .....

.....

.....

(.....)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

วันที่ ...../...../25.....

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

สถานที่ยื่นคำร้อง .....

วันที่ยื่นคำร้อง .....

1. ข้อมูลของผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย

1.1 เลขประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

1.2 ชื่อ – สกุล .....

อายุ .....ปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.3 ชื่อหน่วยบริการ ..... จังหวัด.....

1.4 ตำแหน่ง ..... แผนกที่ปฏิบัติงาน .....

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ระบุงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ) .....

.....

.....

1.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก .....

.....

..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

2. ข้อมูลของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ ๑ ไม่ต้องกรอก)

2.1 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

2.2 ชื่อ – สกุล .....

อายุ .....ปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ☐ คู่สมรส ☐ บิดา/มารดา ☐ บุตร ☐ อื่นๆ

2.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก .....

.....

..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

3. ข้อมูลความเสียหาย

3.1 วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น .....

3.2 เหตุที่และความเสียหายที่เกิดขึ้น (บรรยายถึงเหตุการณ์ และความเสียหายต่าง ๆ ที่ได้รับอย่างชัดเจน ถ้ามีบาดแผลให้บอกลักษณะบาดแผล) .....

.....

.....

.....

.....

3.3 การวินิจฉัยและผลการตรวจในห้องปฏิบัติการ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 การรักษาที่ได้รับและระยะเวลาที่ต้องรักษาตัว.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อมูลของผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย

4.1 ☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการ 1 ราย

☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการมากกว่า 1 ราย

4.2 เลขประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

4.3 ชื่อ – สกุล .....

อายุ .....ปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

4.4 การวินิจฉัยโรค.....

4.5 สิทธิในการรับบริการ ☐ ประกันสุขภาพ ☐ ประกันสังคม ☐ ข้าราชการ ☐ อื่นๆ

5. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ)

☐ 5.1 สำเนาเวชระเบียนของผู้ให้บริการ และ/หรือใบรับรองแพทย์

☐ 5.2 ใบตรวจสอบสิทธิของผู้รับบริการ พร้อมสำเนาเวชระเบียนของผู้รับบริการ (ช่วงที่ที่มารักษา และทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)

☐ 5.3 เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง.....

ลงชื่อ .....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

สถานที่ยื่นคำร้อง .....

วันที่ยื่นคำร้อง .....

1. รายละเอียดของผู้รับบริการ

1.1 ชื่อ – สกุล .....

1.2 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

1.3 สิทธิตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพ (มีสิทธิบัตรทอง) ☐ มี ☐ ไม่มี

1.4 อาชีพ ..... รายได้ ..... สถานภาพอื่น .....

(ระบุให้ทราบถึงภาระที่ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ เศรษฐานะ)

1.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก .....:.....

.....

..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

2. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล

2.1 ชื่อหน่วยบริการ .....

2.2 สถานที่ตั้ง .....

.....

2.3 วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น .....

2.4 เหตุที่เข้ารับการรักษาพยาบาล .....

2.5 ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้แก่ (บอกเล่าหรือบรรยายถึงเหตุการณ์และความเสียหายต่าง ๆ ที่ได้รับและระบุความต้องการ) .....

.....

.....

.....

.....

3. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

3.1 ชื่อ – สกุล .....

3.2 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ .....

3.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก .....

.....

..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

4. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ)

☐ 4.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

☐ 4.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

☐ 4.3 เอกสารทางการแพทย์หรือรายละเอียดข้อมูลอื่น ๆ (ถ้ามี) .....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

5. หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามีการมอบอำนาจ)

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล) .....

ซึ่งเป็น ☐ ผู้รับบริการ ☐ ทายาท ☐ ผู้อุปการะ ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

ของ .....(ระบุชื่อหน่วยบริการ).....

ขอมอบอำนาจให้ .....(ระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจ).....

เป็นตัวแทนโดยชอบด้วยกฎหมายแทนข้าพเจ้า เพื่อดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ

ข้าพเจ้าผู้มอบอำนาจ ขอยอมรับผิดชอบตามที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปภายในขอบเขตแห่งหนังสือนี้ เสมือนดังข้าพเจ้าได้กระทำไปด้วยตนเองทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(.....) (.....)

ลงชื่อ.....พยาน ลงชื่อ.....พยาน

(.....) (.....)

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม. (2561, 7 มกราคม). หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์.

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับเงิน การจ่ายเงิน การรักษาเงิน และรายการของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการสนับสนุน และส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขและค่าใช้จ่ายอื่น พ.ศ. 2559. (2559, 26 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 133 ตอนพิเศษ 232 ง. หน้า 22.

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ.2561. (2561, 29 มกราคม). ราชกิจานุเบกษา. เล่มที่ 135 ตอนพิเศษ 73 ง. หน้า 1.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. (2552, 21 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 179 ง. หน้า 1.

โรงพยาบาลสวรรคโลก. (2559). คู่มือบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล ปรับปรุงครั้งที่ 4. ทีมบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสวรรคโลก.

สำนักงาน ก.พ. (2547, 17 กันยายน). หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย. นร 1011/ว 26.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561, 20 กันยายน). การขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข. สธ 0208.07/ว 3387.

_____. (2563, 21 กรกฎาคม). มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน. สธ 0217/ว 1607.

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563, 23 เมษายน). ร่างมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน. นร 0505/12671.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (มปป). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2554. ม.ป.ท.

_____. (2551). มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ. กรุงเทพ:สำนักงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.

_____. (2560). แนวทางมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ. กรุงเทพ:ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงจันทร์การพิมพ์.

_____. (2560). คู่มือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. กรุงเทพ:ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงจันทร์การพิมพ์.

_____. (2561, 16 พฤศจิกายน). แนวทางการพิจารณาคำร้องรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีทำหมันตั้งครรภ์. สปสช. 4.03/ว 1156.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย. (2561, 25 ธันวาคม). ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินคดีแพ่งกรณีการเรียกค่าสินไหมฯที่มูลคดีเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่รักษาผู้ป่วยของแพทย์หรือพยาบาล. สธ 0032.009/ว 3297.

โรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลสวรรคโลก
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2564

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสวรรคโลก

วัน/เดือน/ปี.: 12 มีนาคม พ.ศ.2564

หัวข้อ : การรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2564

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. รายงานการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. รายงานการการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
5. ภาพช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

Link/ภายนอก: .....-.....

หมายเหตุ. : .....-.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
.....	.....
(นางสาวอารยา คำรูณ)	(นายวิศิษฐ์ สนปี)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ
วันที่.....12.....เดือน....มีนาคม.....พ.ศ....2564....	วันที่.....12.....เดือน...มีนาคม..พ.ศ....2564.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

.....อนุรักษ์ ปรากฏวงษ์.....

(นายอนุรักษ์ ปรากฏวงษ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่.....12.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ....2564.....