



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๕๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๕๗

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสุพรรณบุรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณบุรี

ด้วย งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสุพรรณบุรี เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ ฯ

ลงชื่อ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๔๖

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณบุรี

ด้วยงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อเป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงานในการพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐและเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอสุพรรณบุรี

ในการนี้จึงขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานของโรงพยาบาลสุพรรณบุรีทราบและปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

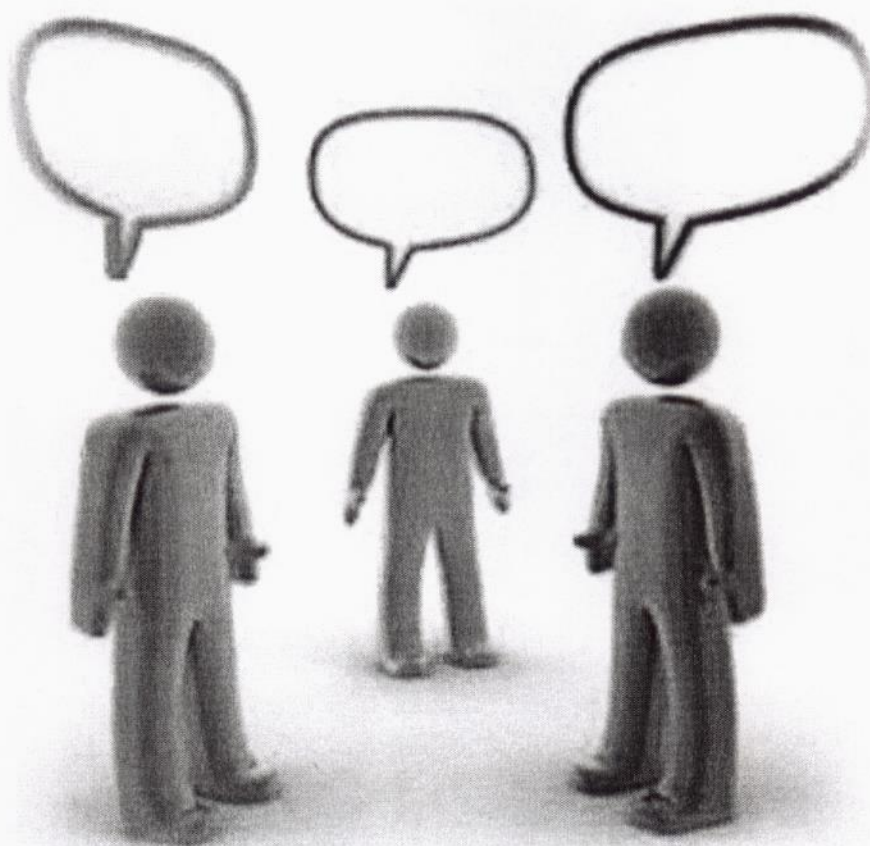
งานประกันสุขภาพ ฯ

ลงชื่อ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณบุรี

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569



คำนำ

คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลสวรงค์โลก ปีงบประมาณ 2569 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงานในการพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการมีช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบ สอบถาม ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตระหนัก กระทำตามหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานมีความโปร่งใส ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 สอดคล้องกับกับการบริหารราชการแผ่นดินบนพื้นฐาน ธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

คณะผู้จัดการความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ความปลอดภัยของผู้ป่วย

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
คำนิยาม	2
ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และระยะเวลาในการตอบสนองของโรงพยาบาลสวรงค์โลก	3
ช่องทางร้องเรียน	7
ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)	9
คำสั่งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	10
แบบรายงานต่าง ๆ	16
เอกสารอ้างอิง	30

คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569

หลักการและเหตุผล

คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569 เป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงานในการพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ มีช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบ สอบถาม ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตระหนัก กระทำตามหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานมีความโปร่งใส ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 สอดคล้องกับกับการบริหารราชการแผ่นดินบนพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลสวรรคโลก ใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
2. เพื่อให้เป็นตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
3. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้-ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบบริการทราบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ช่องทางเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569 ประกอบไปด้วย

1.1 ช่องทางภายในโรงพยาบาล เช่น

- ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่ทุกคน
- ผู้รับความคิดเห็น
- เอกสาร เช่น จดหมาย หนังสือร้องเรียน (ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อกลับได้)
บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถติดต่อได้)
- หน่วยงาน เช่น งานประกันสุขภาพ
- หมายเลขโทรศัพท์ 055-641592
- WWW:SWLHOSP.com
- [https://www.facebook.com/ โรงพยาบาลสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย](https://www.facebook.com/โรงพยาบาลสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย)

1.2 ช่องทางภายนอกโรงพยาบาล เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวรรคโลก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอสวรรคโลก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสวรรคโลก กำนันผู้ใหญ่บ้าน อสม. ของอำเภอสวรรคโลก องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งของอำเภอสวรรคโลก

คำนิยาม

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลสวรรคโลก และที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 25 ของประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฯ ให้ความหมายว่า บุคคลซึ่งให้บริการสาธารณสุข และให้หมายรวมถึงบุคคลที่ให้การช่วยเหลือหรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุขไม่ว่าจะมีหน้าที่โดยตรงหรือไม่

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

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

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น ซึ่งไม่ลงชื่อหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

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

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ระยะเวลาในการตอบสนองของโรงพยาบาลสวรรค์โลก

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
1) การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรคฟื้นฟูสมรรถภาพ หรือการดำเนินการทางการแพทย์ พยาบาล หรือสาธารณสุขของหน่วยงาน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
2) คุณภาพการให้บริการ	การให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข ที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ หรือญาติ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ	1. รอดรจนาน 2. พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทำงานล่าช้า 3. กริยาไม่เหมาะสม/วจาไม่สุภาพ 4. ไม่เต็มใจให้บริการ 5. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ	ภายใน 7 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
3) การบริหารจัดการทั่วไป	การบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน และประโยชน์ของทางราชการที่จะได้รับ	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน กล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการ	ภายใน 15 วัน

		แต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ	
4) การบริหารงาน พัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด อย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อ ว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้ มีตำแหน่งหรือนั้น หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น	1. ร้องเรียนกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการทุจริต และประพฤติมิชอบมี พฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ 2. เรียกร้อง แสวงหา ผลประโยชน์ ในทางไม่ สุจริตเกี่ยวกับการทุจริต และ ประพฤติ มิ ชอบ เกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
5) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนด แบบแผนความประพฤติของบุคลากร เพื่อให้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนด ให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เป็นต้น	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตาม บทบัญญัติว่าด้วย วินัย ข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
6) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอกหน่วย บริการ หรือต่าง หน่วยบริการทั้งใน เวลาราชการและนอก เวลาราชการ	1. ค่าเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวช ปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงาน นอกเวลา ราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
7) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ/ ประชาชน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือ ผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใด ๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชน แล้วไม่คืน	ภายใน 15 วัน
8) สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้ แก่ประชาชนทุกคนอย่าง เท่าเทียมกันในด้าน ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับการมี คุณภาพชีวิต ที่ดี ตามสิทธิรักษาพยาบาล ที่ รัฐกำหนดไว้ เช่น หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ ประกันสังคม ข้าราชการกรมบัญชีกลาง ฯลฯ	1. เรื่องสอบถาม เช่น การ ลงทะเบียนสิทธิ สิทธิ ประโยชน์การรับบริการ การ ใช้บริการตามสิทธิ ตรวจสอบ สิทธิ 2. เรื่องร้องเรียน เช่น หน่วย บริการไม่ปฏิบัติ ตาม มาตรฐาน ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร ถูกเรียก เก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะ เรียกเก็บ ไม่ได้รับบริการตาม สิทธิที่กำหนดไว้ 3. เรื่องร้องทุกข์ เช่น ไม่ได้ รับการลงทะเบียน สิทธิไม่ ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	ภายใน 7 วัน
9) การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สาธารณสุข	ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์ ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข	1. การให้บริการไม่ได้ มาตรฐาน 2. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด 3. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล กลิ่นเหม็น เหตุราคาแพง ฯลฯ 4. สถานบริการ สถาน ประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
10) การล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศ ในการทำงาน	การกระทำที่แสดงออก เช่น การก่อความเดือดร้อน รำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือการสร้างบรรยากาศ อันเป็นปฏิปักษ์ หรือไม่พึง ปรารถนาต่าง ๆ หรือแสดง ลักษณะทางกริยาต่าง ๆ รวมไปถึงการใช้ประโยชน์ หรือโทษจาก “งาน” เพื่อ แลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่ง ความพอใจทางเพศสัมพันธ์ รูปแบบต่าง ๆ ไม่กว่าการ กระทำนั้นจะเป็นระหว่างผู้ ให้บริการด้วยกันเอง หรือผู้ ให้บริการกับผู้รับบริการก็ ตาม	1. การก่อความเดือดร้อน รำคาญทางเพศในที่ทำงาน ได้แก่ การใช้วาจา เช่น การ วิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา แวว พุดตลกกลมก ล้อเลียน ดูหมิ่นเหยียดหยามเพศ สภาพเพศ หรือแสดงลักษณะ ทางกริยา เช่น มองด้วย สายตาโลมเลีย ส่งจูบ ผีวปาก จับมือถือนแขน ถูกเนื้อต้องตัว อีกทั้งภาพ จดหมาย สื่อ อนาจาร เป็นต้น 2. การใช้ประโยชน์หรือโทษ ได้มาซึ่งความพอใจทาง เพศสัมพันธ์ อาทิ การร่วม ประเวณี การสัมผัสเนื้อตัว ร่างกาย หรือการกระทำอื่น ใดทางเพศ	ภายใน 7 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
11) การชดเชย ช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับ ความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	สำหรับผู้ให้ ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายอันเกิด จากบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและการป้องกัน โรค การตรวจวินิจฉัยโรค การตรวจชันสูตร ทางห้องปฏิบัติการ การ รักษาพยาบาลและการ ฟื้นฟูสมรรถภาพ และการ คุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้	1. การขอรับความช่วยเหลือ เช่น พ.ร.บ.หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ (ม.41 และ ม.18 (4)) 2. ผู้ป่วยที่เป็นผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม 3. ผู้ให้บริการสาธารณสุข ตามประกาศระเบียบ กระทรวงการคลัง 4. ประกาศสำนักงาน หลักประกันสุขภาพ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ	ภายใน 15 วัน

	ให้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการบริการสาธารณสุขด้วย	เงื่อนไขการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19	
12) ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข หรือเรื่องอื่น ๆ	1. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข 2. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 3. การเพิ่มบุคลากร 4. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
13) ข อ ค ว า ม อนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง 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
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์ (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)	ทีมจัดการความเสี่ยง	ภายใน 1 วัน
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	งานประชาสัมพันธ์ และงานบริหาร	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) บันทึกข้อมูลเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลส่งศูนย์ประสานงานเครือข่าย/คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล
- 4) รายงานคณะผู้จัดการความเสี่ยง คณะทำงานทีมใกล้เคียงเฉพาะกิจ (กรณีต้องเจรจาใกล้เคียง) งานประกันสุขภาพ (กรณีการชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข)
- 5) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- 6) คณะผู้จัดการความเสี่ยงตอบกลับ (ระยะเวลาในการตอบสนอง) ภายใน 15 วัน หรือผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ กรณีที่ต้องการให้แจ้งกลับ
- 7) เก็บรวบรวมเอกสาร รายงาน บันทึกต่าง ๆ ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล
- 8) เผยแพร่บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ

คำสั่งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



คำสั่งโรงพยาบาลสวรคโลก

ที่ ๑๐๐/๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่นำพัฒนาคุณภาพและทีมพัฒนาคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นคณะกรรมการที่นำพัฒนาคุณภาพและคณะทำงานต่างๆ ดังนี้

๑. คณะกรรมการที่นำพัฒนาคุณภาพ

๑. นายสุพนธ์	ทังศิริ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายวิศิษฐ์	สนปี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวสุภาณี	ปัทมโยธิน	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายทศพร	สุนิมิตไพวัน	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายยุรนันท์	ยอดเกตุ	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวธนิษฐา	มิฤทธิ์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายภูวฤทธิ์	พรมนิม	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวไปรยา	วิสุทธิรังษิอุไร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๙. นางเพ็ญรัตน์	ลิ้มปะพันธ์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐. นางพัชรญา	เต็มศิริบุญกุล	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางบัวพลอย	พรหมแจ้ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางมินตรา	มัทหวสุตร	แพทย์แผนไทยชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางสาวศุภหทัย	โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๔. นางศศิธร	อุตสาหกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๕. นายนิตินาท	จิตตะวิกุล	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางสาววรรดา	ลิ้มมา	โภชนาการชำนาญงาน	กรรมการ
๑๗. นางสาวน้ำทิพย์	ผู้ภักดี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๑๘. นางสาวมาลินี	จิตรนิภ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วย
๑๙. นางเอกมล	วิฑูรอนันต์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วย
๒๐. นางสาวอารยา	คำรณ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วย

...โดยมีบทบาท...

-๒-

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่อการสร้างหลักประกันว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพสวรรคโลก จะจัดระบบบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ อันนำไปสู่เป้าหมายและนโยบายองค์กรตามหลัก ๒P Safety ขององค์กร โดย

๑. กำหนดนโยบาย ที่ศทางการพัฒนาของโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอสวรรคโลก
๒. ดูแลการบริหารจัดการ รับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรในภาพรวมของโรงพยาบาล และเครือข่ายบริการสุขภาพฯ
๓. จัดทำแผนยุทธศาสตร์หรือแผนระยะยาวของโรงพยาบาล
๔. กำหนดกลไกที่จะอำนวยความสะดวกให้โรงพยาบาลสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนด
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 และติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ ความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย/ญาติ/ เจ้าหน้าที่ทรัพย์สินของโรงพยาบาล รวมทั้งการป้องกัน การจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะที่สามารถจัดการแก้ไขได้ในระดับหน่วยงาน
๑๑. กระตุ้น สนับสนุนการทำงานของทีมงานพัฒนาคุณภาพระบบงานทุกทีม คณะทำงานจากหน่วยงาน ทุกคณะทำงาน ทุกทีม ทุกหน่วยงาน ให้สามารถทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้รูปแบบ ที่หลากหลาย ตั้งแต่การติดตามงานในที่ประชุม การร่วมประชุม การสนับสนุนพนักงาน ฯลฯ เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดนิ่ง นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

๒. คณะผู้จัดการความเสี่ยง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ความปลอดภัยของผู้ป่วย ผู้รับบริการด้านบริการ สาธารณสุข การจัดซื้อจัดจ้าง ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การควบคุมภายใน ประกอบด้วย

๑. นายสุทนต์ ทังศิริ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายวิศิษฐ์ สนิ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางเพ็ญรัตน์ ลิ้มปะพันธ์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางสาวศุภกัญญา โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายกิตติพล อยู่คง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางพัชรินา เต็มศิริบุญกุล	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางศศิธร อุตสาหกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นายนิพนธ์ จิตตะวิกุล	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางเอมมล วิฑูรอนันต์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางปริญญาพรรณ ประยูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวอารยา คำธณ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ผู้มารับบริการ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ มาตรการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ การบริการด้านสาธารณสุข การบริหารงานบุคลากร การบริหารงบประมาณ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของโรงพยาบาล สวรรคโลก

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

๓. ดำเนินการเยียวยาเมื่อเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งประสานและฟื้นฟูความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน ภาคี องค์กรต่าง ๆ ด้วยระบบสุขภาพอำเภอ

๔. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ ที่เกี่ยวข้องเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทาง การแพทย์ และสาธารณสุข รวมทั้งกฎหมายระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคลากร การบริหาร งบประมาณ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความปลอดภัย เชื่อมโยง ภายในเครือข่าย และนอกเครือข่าย

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

๕. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

.../๓.คณะกรรมการ...

-๔-

๓. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล (RMC) ประกอบด้วย

๑. นายสุพนธ์	ทังศิริ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานที่ปรึกษา
๒. นางสาวน้ำทิพย์	ผู้ภักดี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๓. นางศศิธร	อุตสาหกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางสาวศุภหทัย	โตเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวรวีวรรณ	นิคม	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางธัญญ์นลิน	วรวิทย์พัฒน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพัชรียา	เต็มศิริกุล	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางรัชนก	สายโอะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวมาลี	จิตรนิก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางพิมพ์ใจ	พระเทพ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นายกิตติพล	อยู่คง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวจันทร์	เดชพงษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างาน/ผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความเสี่ยง			กรรมการ
๑๔. นางสาวอารยา	คำรณ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและเลข
๑๕. นางปริญญารัตน	ประยูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลข

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยทั้งด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้าง อุปกรณ์เครื่องมือในการบริการ กระบวนการทำงาน/ บริการทางคลินิก การป้องกันโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล ให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่

๒. ติดตามระบบการป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย/ญาติ/เจ้าหน้าที่และ ทรัพยากรของโรงพยาบาล เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ โดยจัดทำนำเข้าระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาล นำสู่การประมวลผลข้อมูลการบริหารความเสี่ยงทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ Risk Profile ทั้งรพ. วางมาตรการป้องกันระดับรพ.(Risk Register) รวมทั้งข้อร้องเรียนรายงานให้ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาตัดสินใจในด้านที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓. จัดระบบรายงาน จัดระบบเฝ้าระวังความเสี่ยง การเก็บข้อมูล การรายงานเหตุการณ์ที่เกิด รวมทั้ง การจัดการเพื่อเป็นศูนย์ของการเรียนรู้ด้านระบบบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

๔. สร้างความตระหนักแก่บุคลากรทั้งองค์กร รวมทั้งมีการสื่อสารความเสี่ยง อบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจระบบบริหารความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การจำแนกความรุนแรงและการรายงานความเสี่ยง ตามระบบ ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในการรายงานความเสี่ยงที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

๕. ด้านการจัดการปัญหาและป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบของโรงพยาบาล วิเคราะห์แนวโน้มความเสี่ยง ทั้งรพ. Feedback ข้อมูลความเสี่ยง และ Update Risk Profile ของรพ.ทุกเดือน รายงานต่อคณะกรรมการ ทิมนำพัฒนาคุณภาพ

.../๕.คณะทำงาน...

-๕-

๔. คณะทำงานทีมไกล่เกลี่ยเฉพาะกิจ ประกอบด้วย

- | | | | |
|--|----------|-----------------------------|---------------------|
| ๑. นายสุทนต์ | ทังศิริ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายวิศิษฐ์ | สนปี | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๓. นางสาวศุภหทัย | โตเพชร | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๔. นายกิตติพล | อยู่คง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/หัวหน้าหน่วย/งาน/แพทย์ที่เกี่ยวข้องเหตุการณ์ | | | กรรมการ |
| ๖. นางบัวพลอย | พรหมแจ้ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ความเสียหายรุนแรง ที่ไม่สามารถยุติได้ด้วยการจัดการของบุคลากรเพียงคนเดียว หรือหน่วยเดียว หรือมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายรุนแรง ต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และองค์กร เข้ามาสู่ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อนโยบายที่เกิดขึ้น

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

๓. ร่วมพิจารณาผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พิจารณาผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายแก่ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ การพิจารณาความเสียหาย และช่องทางการชดเชย ความเสียหาย ตามมาตรา ๕๑ และ ๕๘ (๕) และหรือจากกองทุนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการชดเชยความเสียหาย และประสานกับศูนย์มีตราภาพบำบัดในการช่วยเหลือดูแลต่อเนื่องกรณีเกิดผลเสียหายรุนแรงจนเกิดความพิการถาวร เสียชีวิต

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

๕. จัดเก็บข้อมูล การรายงาน เหตุการณ์ที่เกิด รวมทั้งการจัดการเพื่อเป็นศูนย์ของการเรียนรู้ด้านการจัดการปัญหาและป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบของโรงพยาบาลโดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งสำนักงานที่ งานประกันสุขภาพ ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จัดการปัญหาขั้นต้น และเมื่อไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ ให้นำผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน เข้ารับบริการที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย ประสานงานกับทีมไกล่เกลี่ยเฉพาะกิจ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

.../๕.คณะกรรมการ...

-๖-

๕. 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

๕. 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 ๒๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสุทนต์ หังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรค์โลก

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 () ()

() ()

(.....)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล



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

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

งานบริหารโรงพยาบาลสวรรคโลก

โทร. 0 5564 1592

โทรสาร 0 5561 1592

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรงค์โลก
ประจำเดือน/ไตรมาส พ.ศ. 25.....

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบ กลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข				
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการ ทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการสาธารณสุข				
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 1 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 ถ้ามี
บาดแผลให้บอกลักษณะบาดแผล)

.....

.....

.....

.....

3.3 การวินิจฉัยและผลการตรวจในห้องปฏิบัติการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 การรักษาที่ได้รับและระยะเวลาที่ต้องรักษาตัว.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อมูลของผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย

4.1 ☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการ 1 ราย

☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการมากกว่า 1 ราย

4.2 เลขประจำตัวประชาชน □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

4.3 ชื่อ - สกุล

อายุปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

4.4 การวินิจฉัยโรค.....

4.5 สิทธิในการรับบริการ ☐ ประกันสุขภาพ ☐ ประกันสังคม ☐ ข้าราชการ ☐ อื่นๆ

5. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ)

☐ 5.1 สำเนาเวชระเบียนของผู้ให้บริการ และ/หรือใบรับรองแพทย์

☐ 5.2 ใบตรวจสอบสถิติของผู้รับบริการ พร้อมสำเนาเวชระเบียนของผู้รับบริการ (ช่วงที่ที่มารักษา และทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)

☐ 5.3 เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง.....

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

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
(.....)

**แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรับ
วัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19
(Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))**

ชื่อหน่วยรับคำร้อง โรงพยาบาลสวรรคโลก
วันที่รับคำร้อง

1. รายละเอียดของผู้รับบริการ

- 1.1 ชื่อ – สกุล
- 1.2 เลขที่บัตรประชาชน
- 1.3 สิทธิรักษาพยาบาล
- | | |
|--|---------------------------|
| [] หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | [] ประกันสังคม |
| [] ข้าราชการ | [] อื่น ๆ ระบุ |
- 1.4 อาชีพ รายได้ บาท/เดือน
- 1.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก
- โทรศัพท์

2. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

- 2.1 ชื่อ – สกุล
- 2.2 เลขที่บัตรประชาชน
- | | |
|---------------------------------|---|
| 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ | [] สามี [] ภรรยา |
| [] บุตร | [] พ่อ [] แม่ |
| [] พี่ | [] น้อง [] อื่น ๆ (ระบุ) |
- 2.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก
- โทรศัพท์

3. รายละเอียดเกี่ยวกับการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19

- 3.1 สถานที่ฉีดวัคซีน รพ.สวรรคโลก จังหวัด สุโขทัย
- 3.2 วันเดือนปีที่ได้รับวัคซีน เข็มที่ 1 เข็ม 2
- 3.3 วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น
- 3.4 ความเสียหายจากการรับวัคซีน

4. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง

- [] ใบคำร้อง [] หลักฐานแสดงการฉีดวัคซีน
- [] สำเนาบัตรประชาชนหรือสูติบัตรของผู้เสียหาย
- [] สำเนาเวชระเบียนของผู้ได้รับความเสียหาย
- [] สำเนาใบมรณบัตรของผู้รับบริการ กรณีที่เสียชีวิต
- [] ใบรับรองแพทย์ของผู้ได้รับความเสียหาย
- [] สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำร้อง
- [] เอกสารรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังฉีดวัคซีน
- [] สำเนาบัตรประชาชนผู้รับผลประโยชน์
- [] ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ/ CT Scan/ MRI/ อื่น ๆ
- [] สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร
- [] ภาพถ่ายแสดงถึงความเสียหาย (ถ้ามี)
- [] อื่น ๆ (ระบุ)

กรณีผลการพิจารณาคำร้อง มีมติให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร โดยได้แนบ

[] หน้าสมุดบัญชีธนาคาร (ชื่อธนาคาร) สาขา
เลขที่บัญชี ชื่อบัญชี
ผู้รับบริการ/ผู้ยื่นคำร้อง มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

ลงชื่อ

ผู้ยื่นคำร้อง

(

)

คำแนะนำ

1. ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้รับบริการ หรือ ทายาท ผู้อุปการะ (กรณีไม่มีทายาท) ที่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลหรือดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานพอสมควร หรือหน่วยบริการที่ให้บริการ

2. สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ หน่วยบริการ /สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่

4. หน่วยงานที่แจ้งผลการพิจารณา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขตพื้นที่ ที่รับผิดชอบพื้นที่ จังหวัด

5. หากมีข้อสงสัย ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โทรศัพท์สำนักงาน 021414000
เวลาราชการ โทรสาร 02 143 9730-1 หรือติดต่อ สายด่วน สปสช. 1330 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง หรือ สำนักงาน
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขตพื้นที่

กรณีติดเชื้อโควิด-19

แบบยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ : กรณีติดเชื้อโควิด-19

สถานที่ยื่นคำร้อง.....

วันที่ยื่นคำร้อง.....

1. ข้อมูลของผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย

1.1 ชื่อ-สกุล..... เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี

1.2 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน []-[] [] [] []-[] [] [] [] []-[] []-[]

1.3 ชื่อหน่วยบริการ.....จังหวัด.....

1.4 ตำแหน่ง..... แผนกที่ปฏิบัติงาน

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ/กิจกรรมที่กระทำต่อผู้ป่วยโควิด -19

1.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

โทรศัพท์สำนักงาน.....โทรสาร.....โทรศัพท์มือถือ.....

2. ข้อมูลของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

2.1 ชื่อ-สกุล..... เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี

2.2 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน []-[] [] [] []-[] [] [] [] []-[] []-[]

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ยื่นคำร้อง ☐ คู่สมรส ☐ บิดา/มารดา ☐ บุตร ☐ อื่นๆ ระบุ

2.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

3. ข้อมูลความเสียหาย

ลักษณะความเสียหายที่เกิดขึ้น (ลำดับเหตุการณ์/อาการแสดงเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนพบแพทย์จนถึงเข้าสู่กระบวนการรักษา)

3.1 ผลการวินิจฉัยโรคโควิด-19

☐ ตรวจเชื้อครั้งแรก วันที่..... สถานที่ตรวจ.....

วิธีที่ตรวจ ☐ rapid antigen ☐ RT-PCR

☐ ไม่พบเชื้อ ☐ พบเชื้อ

☐ ตรวจเชื้อครั้งที่ 2 วันที่..... สถานที่ตรวจ.....

วิธีที่ตรวจ ☐ rapid antigen ☐ RT-PCR

☐ ไม่พบเชื้อ ☐ พบเชื้อ

3.2 ข้อมูลการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด - 19 (ถ้ามี)

☐ วัคซีนโควิดที่ฉีดครั้งที่ 1 ชนิด.....วันที่ฉีด.....

☐ วัคซีนโควิดที่ฉีดครั้งที่ 2 ชนิด.....วันที่ฉีด.....

☐ วัคซีนโควิดที่ฉีดครั้งที่ 3 ชนิด.....วันที่ฉีด.....

3.3 การกักตัวก่อนมีอาการ ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่ (จนถึงวันที่ต้องเข้ารักษาในรพ.)

สถานที่ถูกกักตัว..... บรรยายเหตุที่ถูกกักตัว

3.3 การรักษาหลังรู้ผลติดเชื้อ

☐ ชื่อโรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษาครั้งแรก ตั้งแต่วันที่.....ถึง

(หากมีการย้ายโรงพยาบาล หรือเข้ารับรักษาในสถานพยาบาลในระดับที่สูงขึ้นให้ระบุเพิ่ม)

☐ ชื่อโรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษาต่อเนื่อง ตั้งแต่วันที่.....ถึง

(หากมีการย้ายโรงพยาบาลมากกว่าหนึ่งแห่ง โปรดระบุให้ครบ)

☐ ระยะเวลาที่นอนโรงพยาบาลทั้งหมดวัน

☐ ระยะเวลาที่ขาดงาน ทั้งหมด วัน

3.4 สรุปความรุนแรงของโรค

☐ ไม่มีอาการ

☐ มีอาการ แต่ไม่มีปอดอักเสบ (Pneumonia)

☐ มีอาการปอดอักเสบ (หลักฐานจากผลเอกซเรย์ปอด) ระดับความอิ่มตัวของ O₂ > 95% (ปกติ)

☐ มีอาการปอดอักเสบ (Pneumonia) และระดับความอิ่มตัวของ O₂ <96% ให้ออกซิเจนด้วย Nasal cannula หรือ เมื่อเดินออกกำลังกายแล้วระดับออกซิเจนลดลง มากกว่า 3%

☐ มีอาการปอดอักเสบ และต้องใช้การเพิ่มระดับออกซิเจน แบบ Invasive (ใส่ Endotracheal tube และ Invasive ventilation)

3.5 โรคแทรกซ้อนระหว่างการรักษา (ถ้ามี)

ชื่อโรคหรือกลุ่มอาการ ระยะเวลาที่รักษา ตั้งแต่วันที่ ถึง วันที่
(ถ้ามีมากกว่าหนึ่งโรคหรือกลุ่มอาการ ระบุให้ครบ)

3.6 ระบุโรคประจำตัว (ถ้ามี)

3.7 อาการแทรกซ้อนภายหลังการรักษา

- ☐ ไม่มี หายเป็นปกติ
- ☐ มีสภาพผิดปกติทางจิตใจที่ต้องได้รับการรักษา โดยจิตแพทย์ต่อเนื่อง (เช่น Post Traumatic Stress Disorder)
- ☐ มีสภาพผิดปกติทางกายที่ต้องได้รับการรักษาต่อเนื่อง (ทุพพลภาพถาวร) ระบุ
- ☐ เสียชีวิต

4. ข้อมูลของผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย

4.1 ☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการ 1 ราย

☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการมากกว่า 1 ราย

4.2 ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย.....

เลขประจำตัวประชาชน []-[] [] [] []-[] [] [] [] []-[] []-[]

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี

ที่อยู่บ้านเลขที่..... ถนน/หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

4.3 สัทธิตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ของผู้รับบริการ ☐ มี ☐ ไม่มี

4.4 วันที่แพทย์วินิจฉัยติดเชื้อโควิด-19 (แนบเอกสารทางการแพทย์)

5. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ) *โปรดระบุ

5.1 หลักฐานของผู้ให้บริการ

☐ สำเนาเวชระเบียนของผู้ให้บริการ (OPD Card หน้าแรก, หน้าที่เกิดเหตุ)

☐ ผลตรวจโควิด-19

☐ สำเนาบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ

☐ ตารางปฏิบัติงาน/หลักฐานการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่

☐ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบรับรองแพทย์ สำเนาใบ summary note/สำเนาใบ doctor order sheet/บันทึกการให้ยา/สำเนาผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ(ที่เกี่ยวข้อง)/ผลเอ็กซเรย์ปอด

(ระบุ) 1).....

2).....

5.2 หลักฐานของผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย

[] สำเนาเวชระเบียนของผู้รับบริการ (OPD Card หน้าแรก, ช่วงที่มารักษาและทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)

[] ผลตรวจโควิด-19

[] แบบตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของผู้รับบริการ

[] เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง (ระบุ) 1).....

2).....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม. (2561, 7 มกราคม). หลักเกณฑ์และอัตราค่าจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์.
- 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). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 135 ตอนพิเศษ 73 ง. หน้า 1.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 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). หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย. นร 1011/ว 26.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561, 20 กันยายน). การขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข. สธ 0208.07/ว 3387.
- _____. (2563, 21 กรกฎาคม). มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน. สธ 0217/ว 1607.
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563, 23 เมษายน). ร่างมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน. 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.
- _____. (2564, 25 พฤศจิกายน). ประกาศสำนักงานหลักประกันสุขภาพ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (ฉบับที่ 5).

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต2 พิษณุโลก. (2564, 9 พฤศจิกายน) แบบบันทึกคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุขกรณีผู้ให้บริการติดเชื้อโควิด-19. สปสช.5.35/ ว 7097.

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

_____. (2564, 15 พฤศจิกายน). ส่งแบบบันทึกคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุขกรณีผู้ให้บริการติดเชื้อโควิด-19. สธ 0032.005/ว.3233.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรงค์โลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรงค์โลก

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โรงพยาบาลสวรงค์โลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลสวรงค์โลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๒. คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๓. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรงค์โลก

Link/ภายนอก: <https://swlhosp.com/job.php>

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง





(นายกิตติพล อยู่คง)

(นายวิศิษฐ์ สมนปี)

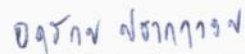
นักสาธารณสุขชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)



(นายอนุรักษ ปรากฏวงษ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘