



คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
โรงพยาบาลบางสะพาน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางสะพาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางแก่บุคลากรโรงพยาบาลบางสะพานในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การฟ้องร้องจากการปฏิบัติงานหรือการดูแลรักษาผู้ป่วย
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและรวดเร็ว
3. เพื่อให้สามารถนำข้อร้องเรียนไปสู่กระบวนการปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วยญาติ ผู้รับบริการ บุคลากรภายในและภายนอกหน่วยที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการหรือสิ่งแวดล้อมต่างๆของโรงพยาบาลบางสะพาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรขององค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

1. กล่องรับความคิดเห็น
2. Facebook page
3. สแกน Scan Me
4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
5. ทางโทรศัพท์

เหตุการณ์ที่มีแนวโน้มฟ้องร้องภายในโรงพยาบาล หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลทั้งจากการดูแลรักษาและการบริการ ที่มีผู้ได้รับความเดือดร้อน มีข้อโต้แย้ง มีแนวโน้มฟ้องร้อง/ร้องเรียนสื่อมวลชน

การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. กล่องรับความคิดเห็น
2. Facebook page: โรงพยาบาลบางสะพาน
3. สแกน Scan Me
4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น 2 ตึกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
(ข้างงานประกันสุขภาพ)
5. ทางโทรศัพท์ ติดต่อ 032-691133 ต่อ263

งานประกันสุขภาพ: คุณกัญญารัตน์ รัชมี

คุณปณณิกา เสนามิตร

คุณจันทร์จิรา ศิริทรัพย์



ระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	นิยาม	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	-ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น - คำชมเชยการให้บริการ (ไม่มีผู้เดือดร้อน)	ทีมบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล หน่วยงาน
2. ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	- พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ - คุณภาพการให้บริการ	ทีมบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล หน่วยงาน
3. ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน - มีการโต้แย้งเกิดขึ้น - สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของ รพ. - มีแนวโน้มฟ้องร้อง/ร้องเรียนต่อ สื่อ - Sentinel event และความเสียม ยงระดับ G-H-I	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการบริหาร รพ.
4. การฟ้องร้อง	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน - ร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด - มีการฟ้องร้อง	ทีมใกล้เคียงMy คณะกรรมการบริหาร รพ.

Flow Chart การรับเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนภายนอก

- กล้องรับความคิดเห็น
- Scan Me
- Facebook page

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ทางโทรศัพท์ เบอร์ 152

จัดเก็บข้อมูลโดยเลขาทีม
ความเสี่ยง

งานประกันสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/
ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่/
การฟ้องร้อง

โครงสร้าง/สถานที่/
สิ่งแวดล้อม

ระบบบริการ/
พฤติกรรมบริการ

ทีมบริหารทั่วไป/ทีมENV

เลขาทีมความเสี่ยง (คุณอุไรวรรณ+คุณศศิธร)
ปรึกษาแพทย์พิจารณาความรุนแรง

เหตุการณ์ไม่รุนแรง

เหตุการณ์รุนแรง

รายงานความเสี่ยง

กลุ่มการพยาบาล
NUR

องค์กรแพทย์
MSO

การรับเรื่องร้องเรียนภายนอก

ผู้พบเหตุการณ์รายงาน
หัวหน้าตึกทันที

หัวหน้าตึกรายงานหัวหน้า
ฝ่ายการพยาบาลทันที
(คุณประพิมพ์พรรณ)

แจ้งผู้อำนวยการทันที

ปรึกษาแพทย์พิจารณาความรุนแรงของ
อุบัติการณ์ส่งข้อมูลเคสให้เลขาทีมใกล้เคียง
(คุณอุไรวรรณ)

อุบัติการณ์รุนแรง/
มีแนวโน้มฟ้องร้อง
(นิติกร รพ.)

อุบัติการณ์ไม่รุนแรง

ทีมใกล้เคียงร่วมทบทวน
และดำเนินการใกล้เคียง
ภายใน 24 ชั่วโมง

ทบทวนโดยทีมระบบ
และทีม PCT

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

เหตุการณ์รุนแรง

เหตุการณ์รุนแรง

ทำความเข้าใจลด
กระทบเข้า ม.41
ติดตามเคส

ทำความเข้าใจลด
กระทบติดตามเคส

ทีมใกล้เคียง

ตัวแทนแพทย์จากทีมบริหารจัดการข้อร้องเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าตึก

เลขาทีมบริหารจัดการข้อร้องเรียน

งานประกันสุขภาพ (กรณีพิจารณาเยียวยา)

ภาคผนวก

อุบัติการณ์ที่ต้องรายงานผู้อำนวยการทันที (Sentinel event) ได้แก่

1. การเสียชีวิตของผู้ป่วยโดยไม่คาดหมายทุกสาเหตุ ซึ่งมีแนวโน้มต่อการฟ้องร้อง
2. เกิดอันตรายแก่ผู้ป่วยจนถึงขั้นทุพพลภาพทุกสาเหตุ ซึ่งมีแนวโน้มต่อการฟ้องร้อง
3. เกิดความคลาดเคลื่อนทางยา ระดับ G H I ซึ่งมีแนวโน้มต่อการฟ้องร้อง
4. เกิดความเสียหายร้ายแรงแก่ผู้ป่วย ได้แก่
 - a. ผ่าตัดผิดคน ผิดอวัยวะ ผิดที่
 - b. ส่งทารกผิดพ่อ – แม่
 - c. ผู้ป่วยพยายามฆ่าตัวตาย หรือฆ่าตัวตายขณะรักษาในโรงพยาบาล
5. เกิดความเสียหายร้ายแรงแก่โรงพยาบาล หรือบุคลากร ได้แก่
 - a. อุทกภัย อัคคีภัยที่ส่งผลเสียต่อทรัพย์สินรุนแรง
 - b. โรงพยาบาลเกิดอุบัติเหตุ มีเจ้าหน้าที่ คู่กรณีได้รับบาดเจ็บระดับ E ขึ้นไป
6. อุบัติภัยหมู่ระดับแผน 3 ขึ้นไป
7. ความผิดพลาดหรือความเสียหายใดๆที่มีโอกาสนำไปซึ่งการฟ้องร้อง การสูญเสีย หรือการเสื่อมเสียชื่อเสียง

อุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ G-H-I

G มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย เกิดความพิการถาวรต่อผู้ป่วยต้องให้การรักษา

H มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ต้องให้การรักษาทำการกู้ชีวิต/ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิต

I มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น เป็นอันตรายต่อผู้ป่วยจนถึงแก่ชีวิต