



คู่มือการปฏิบัติงาน

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลบางบัวทอง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบางบัวทองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง ๑

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางบัวทองจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลบางบัวทอง ๔ หมู่ ๓ ตำบลโสนลอย อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖.คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตโรงพยาบาลบางบัวทอง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือข้อร้องขอข้อมูล

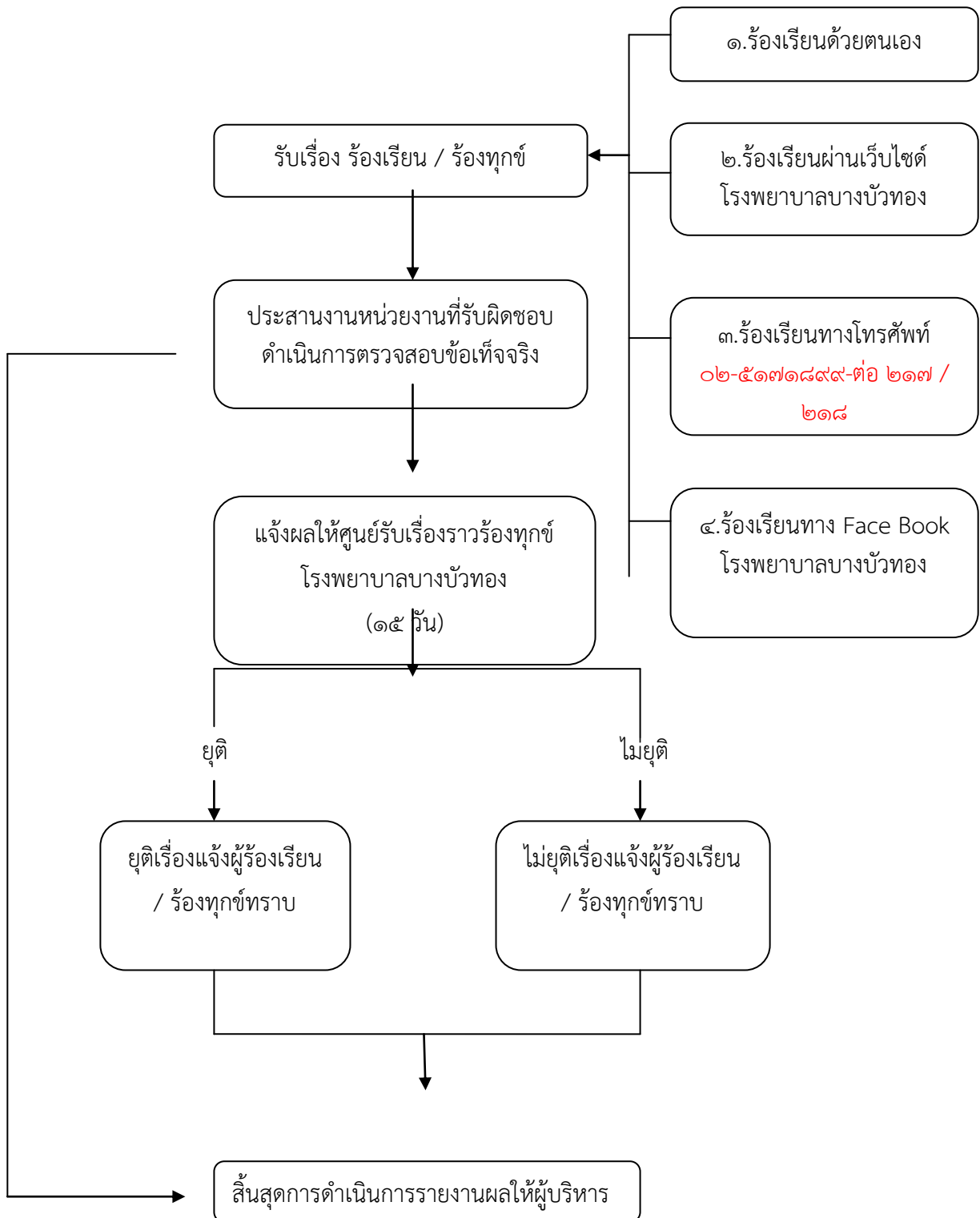
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางบัวทอง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางบัวทอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางบัวทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒-๕๗๑๗๘๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑. กรอกรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบางบัวทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางบัวทอง

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๕๗๑๗๘๘๘

ต่อ ๒๑๗ / ๒๑๘ -หมายเลขโทรสาร ๐๒ -๕๒๐๑๐๐๕

-เว็บไซต์

www.bangbuathonghos.org

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางบัวทอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางบัวทอง

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.).....จำนวน.....ชุด

๒.).....จำนวน.....ชุด

๓.).....จำนวน.....ชุด

๔.).....จำนวน.....ชุด

๕.).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางบัวทอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางบัวทอง

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....โดยขออ้าง

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ

แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่ นบ.๐๐๓๒.๓๐๕/.....

โรงพยาบาลบางบัวทอง

อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลบางบัวทอง โดยทาง ☐ อ
ร้องเรียนไปรษณีย์ ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่นๆ.....ลง
วันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
โรงพยาบาลบางบัวทอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และจังหวัดได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของจังหวัด และจังหวัดได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของจังหวัด และจังหวัดได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทาง
หนึ่ง

☐ เป็นเรื่องที่กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

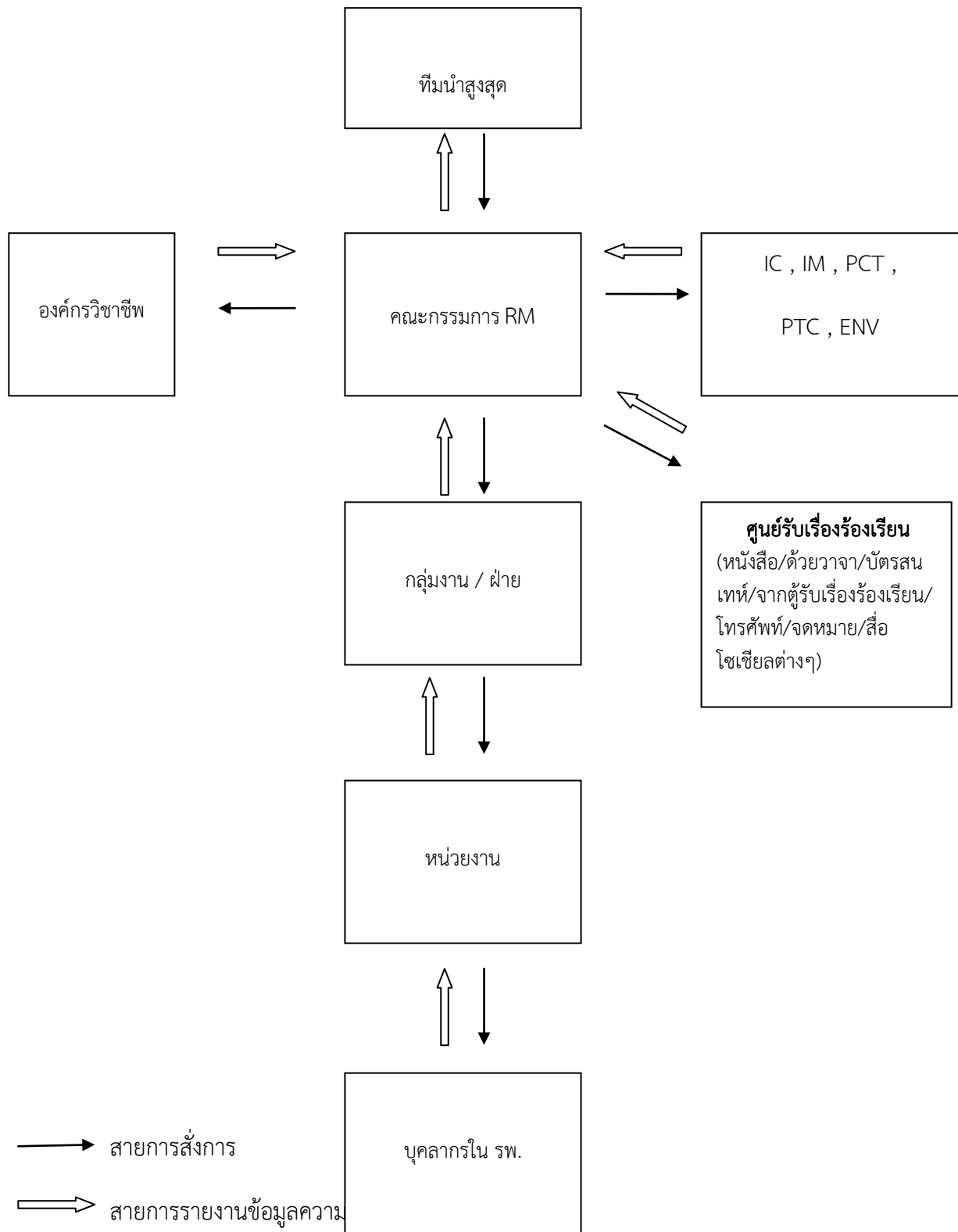
ขอแสดงความนับถือ

ฝ่าย.....

โทร.....

โทรสาร.....

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง



บัญชีรายการความเสี่ยงที่สำคัญของโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

โปรแกรมบริหารความเสี่ยง	บัญชีรายการความเสี่ยง
๑.การดูแลผู้ป่วยทางคลินิก	-ผู้ป่วยไม่ได้รับการช่วยเหลือภายใน ๔ นาที -การเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการรักษา -การเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการให้ยา / สารน้ำทางหลอดเลือดดำ -ผู้ป่วยพลัดตกหกล้ม -ความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างทีมผู้ให้การรักษาพยาบาล
๒.ด้านความคลาดเคลื่อนทางยา	-ความคลาดเคลื่อนในการสั่งจ่ายยา / คัดลอกคำสั่งจ่ายยา (Prescribing & Transcribing error) -ความคลาดเคลื่อนในการจัดยา (Dispensing error) -ความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา (Dispensing error) -ความคลาดเคลื่อนในการให้ยา (Administration error)
๓.ด้านการควบคุมและเฝ้าระวังการติดเชื้อ	-เครื่องมือไม่พร้อมใช้ -การติดเชื้อในผู้ป่วยที่มารับบริการ -เจ้าหน้าที่ติดเชื้อจากการถูกเข็มทิ่มตำ / สัมผัสสารคัดหลั่งของผู้ป่วย -ขยะปนเปื้อนเชื้อในหน่วยงาน
๔.ด้านระบบสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	-ความไม่พร้อมของระบบไฟฟ้า -ความไม่ปลอดภัยจากสัตว์เลี้ยงที่อาศัยในพื้นที่ รพ. -ความไม่พร้อมของระบบน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค -ขยะในหน่วยงาน -ความไม่พร้อมใช้งานของรถ Refer
๕.ด้านการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ป่วย	-พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ -รอตรวจนาน -การปกปิดความลับเรื่องข้อมูลการรักษาของผู้ป่วย -ความไม่ปลอดภัยจากสัตว์เลี้ยงที่อาศัยในพื้นที่ รพ.
๖.ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	-วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์เสื่อมคุณภาพ -วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่พร้อมใช้งาน -วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ
๗.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	-อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน -ความผิดพลาดของระบบการส่งข้อมูลผู้ป่วยโดยโปรแกรม Hosxp
๘.ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	-การละเลยต่อการให้บริการ -การเปิดเผยความลับของผู้ป่วย -การให้ข้อมูลไม่เพียงพอ
๙.ด้านการเงิน บัญชี	-การชำระเงินค่าเวชภัณฑ์ล่าช้า -รายงานทางการเงินล่าช้า
๑๐.ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง	-ใบความเสี่ยงไม่ได้รับการตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด

การประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงทางคลินิก (ระดับA-I) มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับ	ผลกระทบ	ลักษณะการเกิดอุบัติการณ์	ความรุนแรง
A	เหตุการณ์ที่มีโอกาสผิดพลาด	Near Miss	เล็กน้อย
B	ความผิดพลาดเกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วยและ/หรือบุคลากร	Near Miss	
C	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยแต่ไม่เกิดอันตราย	Miss	ปานกลาง
D	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยต้องให้การดูแลเฝ้าระวังเป็นพิเศษ	Miss	
E	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยเกิดอันตรายชั่วคราวต้องรักษาเพิ่มมากขึ้น	Miss	มาก
F	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยมีผลทำให้ต้องรักษา/นอนโรงพยาบาลนานขึ้น	Miss	
G	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยมีผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความพิการถาวร	Miss	สูง
H	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยมีผลทำให้ต้องทำการช่วยชีวิต	Miss	
I	ความผิดพลาดถึงผู้ป่วยเป็นสาเหตุทำให้เสียชีวิต	Miss	

การประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงทั่วไปมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับ	ผลกระทบ	ลักษณะการเกิดอุบัติการณ์	ความรุนแรง
๑	เกิดเหตุการณ์คลาดเคลื่อนแล้ว แต่ยังไม่เกิดผลกระทบต่อคน องค์กร แก่ไข้ได้ทัน	Near Miss	เล็กน้อย
๒	เกิดเหตุการณ์/ผิดพลาด/คลาดเคลื่อนแล้ว มีผลต่อคน/องค์กร สามารถแก้ไขได้ ใช้เวลาในการแก้ไขระยะหนึ่ง เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท*	Miss	ปานกลาง
๓	เกิดเหตุการณ์/ผิดพลาด/คลาดเคลื่อนขึ้น มีผลกระทบต่อเสียชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ มีผลเสียขั้นร้ายแรง เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	Miss	มาก
๔	เกิดเหตุการณ์/ผิดพลาด/คลาดเคลื่อนขึ้น เกิดการฟ้องร้องทางสื่อ/ทางศาล/แก้ไขไม่ได้ เสียค่าใช้จ่ายมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	Miss	สูง

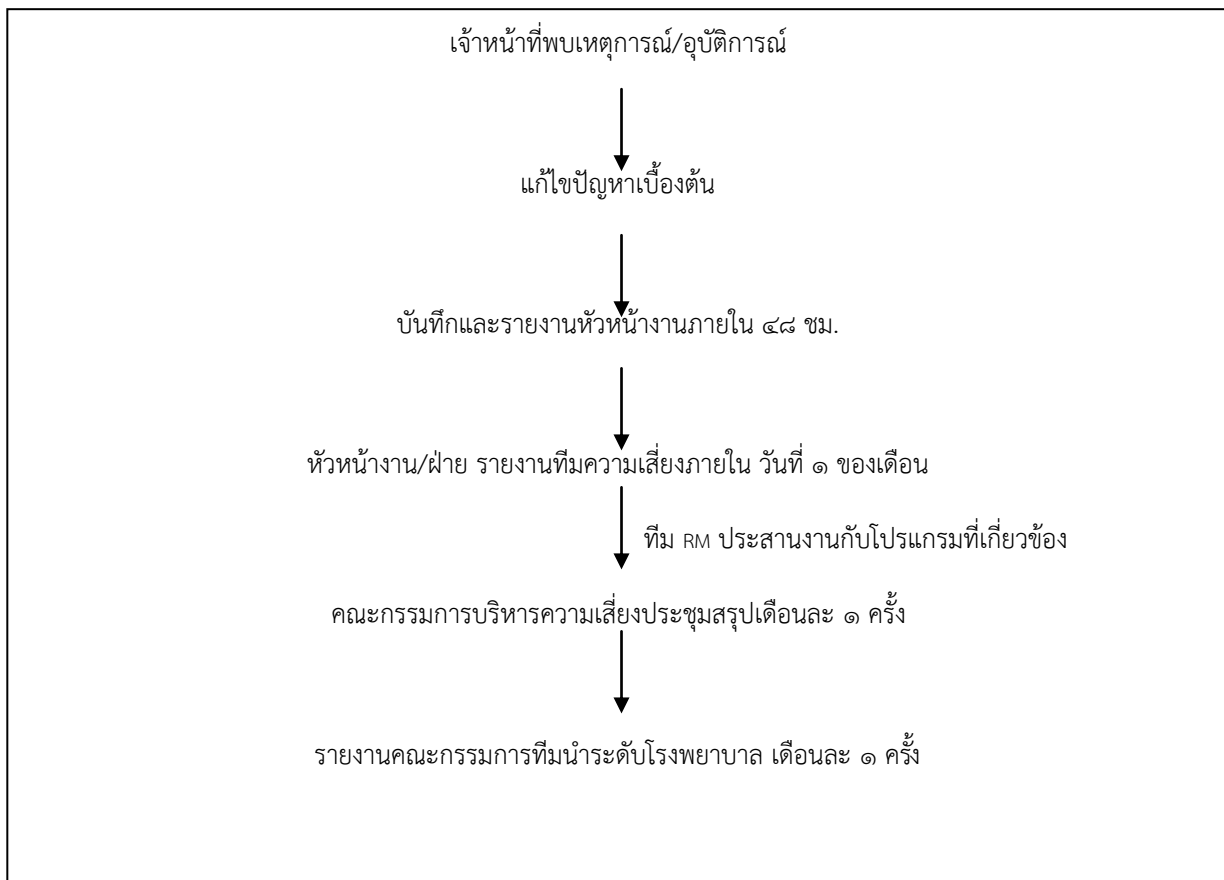
๓.๑ การรายงานและจัดการ เมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงไม่รุนแรง (ระดับ A-D/๑-๒)

๑.เมื่อเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบอุบัติการณ์ที่เป็นความเสี่ยงระดับ A-D/๑-๒ ของแต่ละหน่วยงานให้แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และรายงานหัวหน้างานทันทีพร้อมลงบันทึกอุบัติการณ์

๒.หัวหน้ารายงานคณะกรรมการการบริหารความเสี่ยงเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อทบทวนและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

๓.คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประสานงานกับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินการแก้ไขปัญหา และสรุปรายงานความเสี่ยง และแนวทางการแก้ปัญหา รวมทั้งนำเสนอมาตรการป้องกันความเสี่ยงต่อคณะกรรมการที่มนาระดับโรงพยาบาล (เดือนละ ๑ ครั้ง) ดังตาราง

Flow การรายงานและจัดการ เมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงไม่รุนแรง (ระดับ A-D/๑-๒)



๓.๒ การรายงานและจัดการเมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงรุนแรง (ระดับE-I/๓-๔)

๑.เมื่อเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบอุบัติการณ์ที่เป็นความเสี่ยงให้รายงานและเขียนใบบันทึกอุบัติการณ์ส่งหัวหน้างานทันที

๒.หัวหน้างานจัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทบทวนและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข (ภายใน ๒๔ชม.)

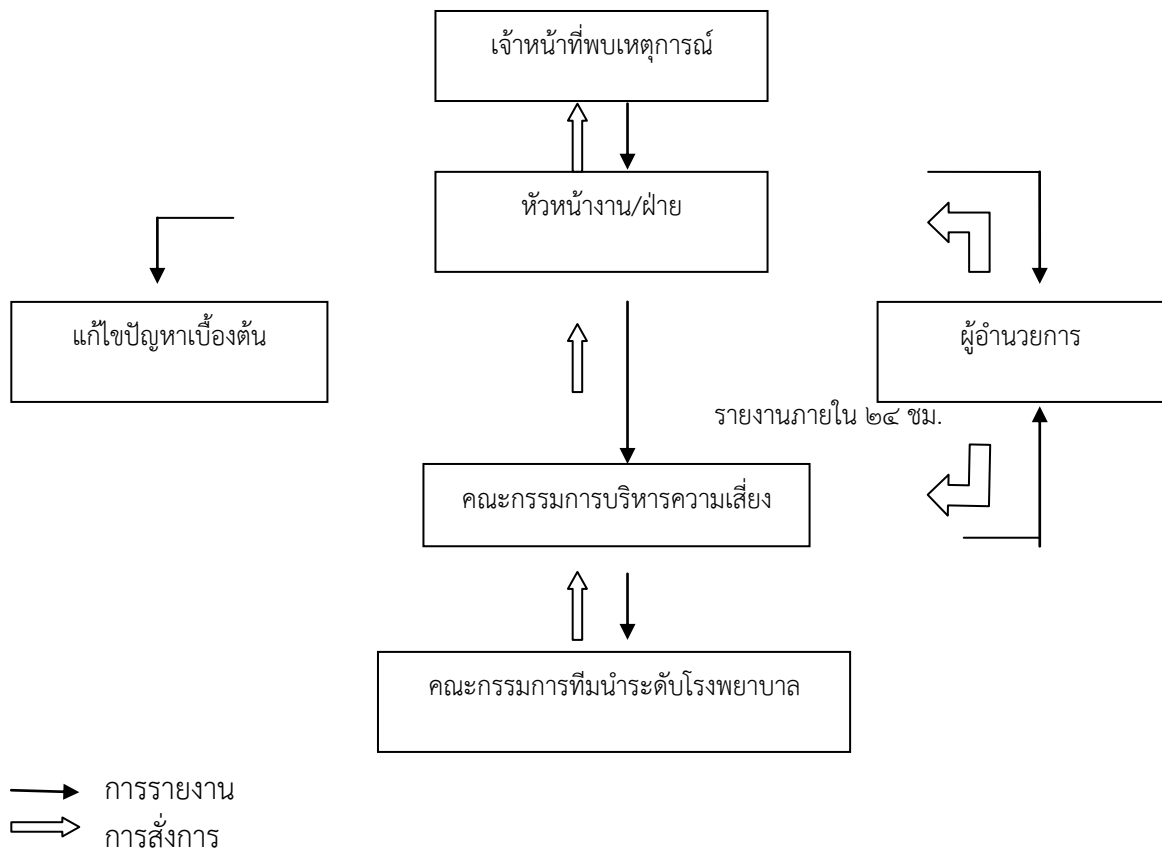
๓.คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประสานงานกับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานร่วมแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔.คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรายงานผู้อำนวยการโดยตรง เพื่อพิจารณาเรื่องและเสนอแนะแนวทางแก้ไข

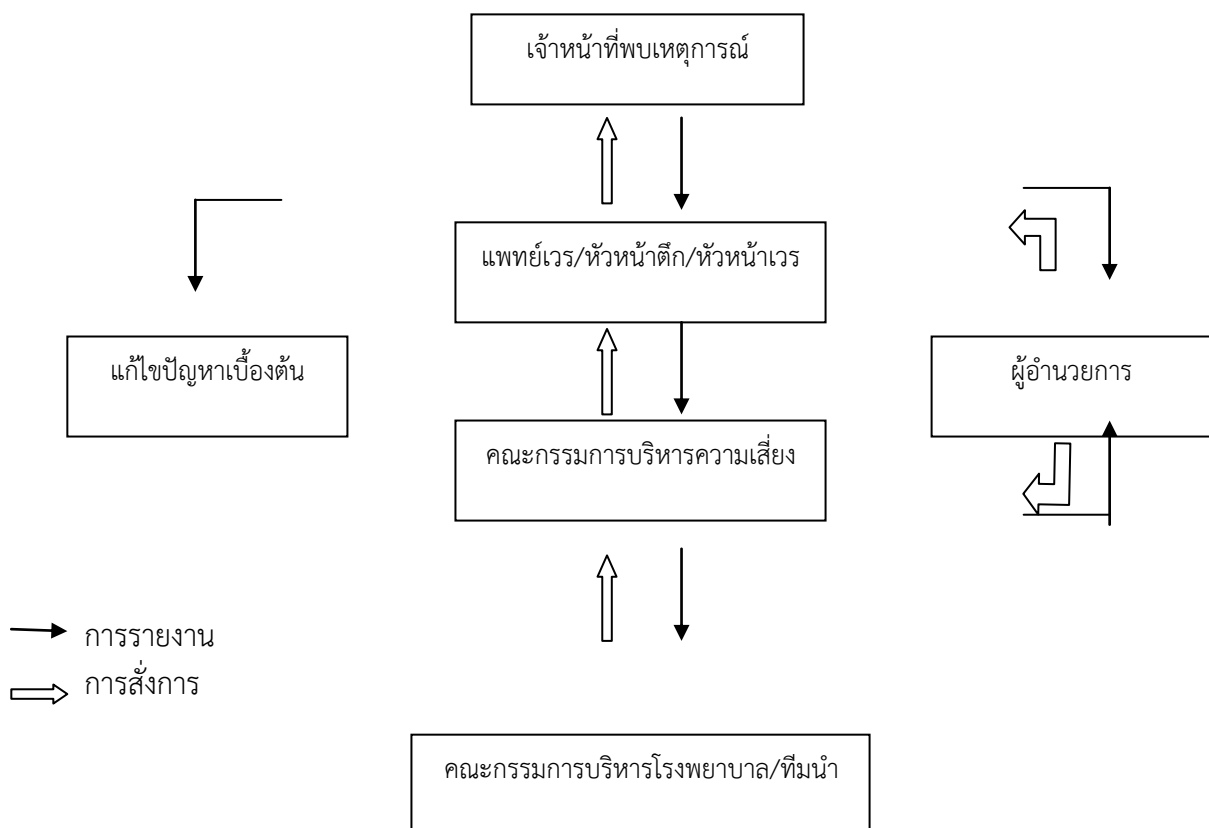
๕.คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สรุปรายงานความเสี่ยงและแนวทางการแก้ปัญหา รวมทั้งนำเสนอมาตรการป้องกันความเสี่ยงต่อคณะกรรมการที่มนำระดับโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดอันดับความรุนแรงของความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล (เดือนละ ๑ ครั้ง)

Flow การรายงานเมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงรุนแรง (ระดับ E-I/๓-๔)

๑. ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงในเวลาราชการ



๒. ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงนอกเวลาราชการ



แนวทางการจัดการกับความเสียง

ความรุนแรง	ระดับ Clinical	ระดับ Non-Clinical	การจัดการแก้ปัญหา
เล็กน้อย	A – B	๑	-เจ้าหน้าที่ประสบเหตุแก้ปัญหา -บันทึกอุบัติการณ์ส่งหัวหน้างานภายใน ๔๘ ชั่วโมง และสรุป ส่งศูนย์คุณภาพก่อนวันที่ ๑ ของเดือน -จัดทำแนวทาง/คู่มือการปฏิบัติงาน
ปานกลาง	C - D	๒	-เจ้าหน้าที่ประสบเหตุแก้ปัญหา -บันทึกอุบัติการณ์ส่งหัวหน้างานภายใน ๔๘ ชั่วโมง และสรุป ส่งศูนย์คุณภาพก่อนวันที่ ๑ ของเดือน -จัดทำแนวทาง/คู่มือการปฏิบัติงาน
มาก	E - F	๓	-เจ้าหน้าที่ประสบเหตุแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รายงาน งานหัวหน้างาน เพื่อรายงานต่อหัวหน้ากลุ่มงานด้วยวาจา ภายใน ๒๔ ชั่วโมง -บันทึกอุบัติการณ์ส่งศูนย์คุณภาพ/ความเสี่ยง ภายใน <u>๔๘ ชั่วโมง</u> -ทบทวนร่วมกันระดับกลุ่มงาน/ทีมคร่อม ภายใน ๑๔ วัน -การพัฒนาคุณภาพงานโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ (CQI)
สูง	G - I	๔	-เจ้าหน้าที่ประสบเหตุรายงานหัวหน้างาน เพื่อรายงานต่อ ผู้อำนวยการ/ประธานความเสี่ยงด้วยวาจาทันที -บันทึกอุบัติการณ์ส่งศูนย์คุณภาพ ภายใน <u>๒๔ ชั่วโมง</u> -ทบทวนร่วมกันระดับกลุ่มงาน/ทีมคร่อม ภายใน ๗ วัน -ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบทุกปัญหา (RCA)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลบางบัวทอง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลบางบัวทอง

เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางบัวทอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบางบัวทอง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางบัวทอง

วัน/เดือน/ปี : ๑๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT๒ รายงานหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่แสดงถึงการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่กำหนดและเป็นปัจจุบันในระบบ MITAS

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ชาญวิทย์ จันทศรี

(นายชาญวิทย์ จันทศรี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

วิทยา วิริยะมนต์ชัย

(นายวิทยา วิริยะมนต์ชัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบัวทอง

วันที่ ๑๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

พรณิดา เมฆมกล

(นางสาวพรณิดา เมฆมกล)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗