คู่มือแนวทาง

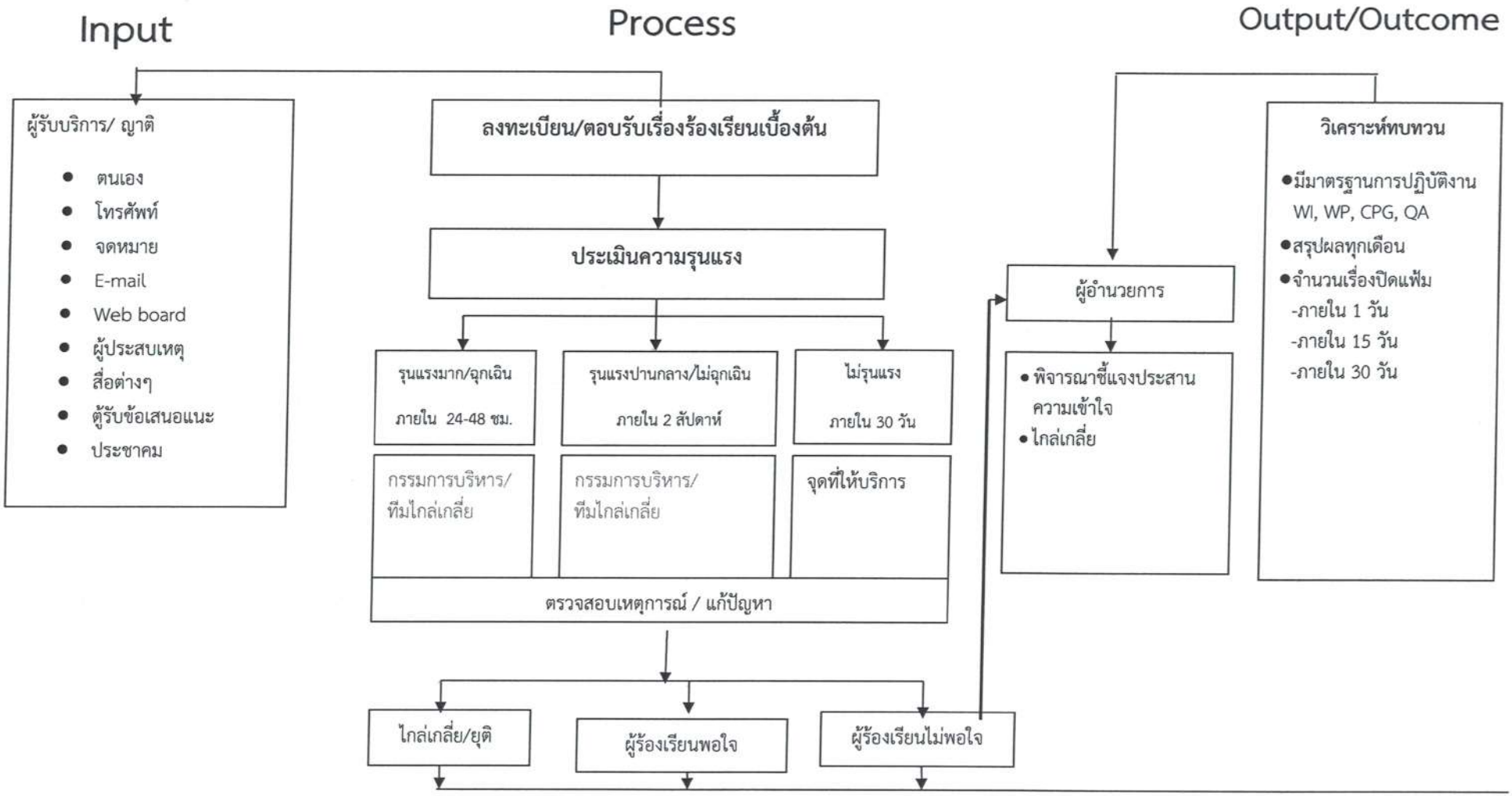
การปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรื่องทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง

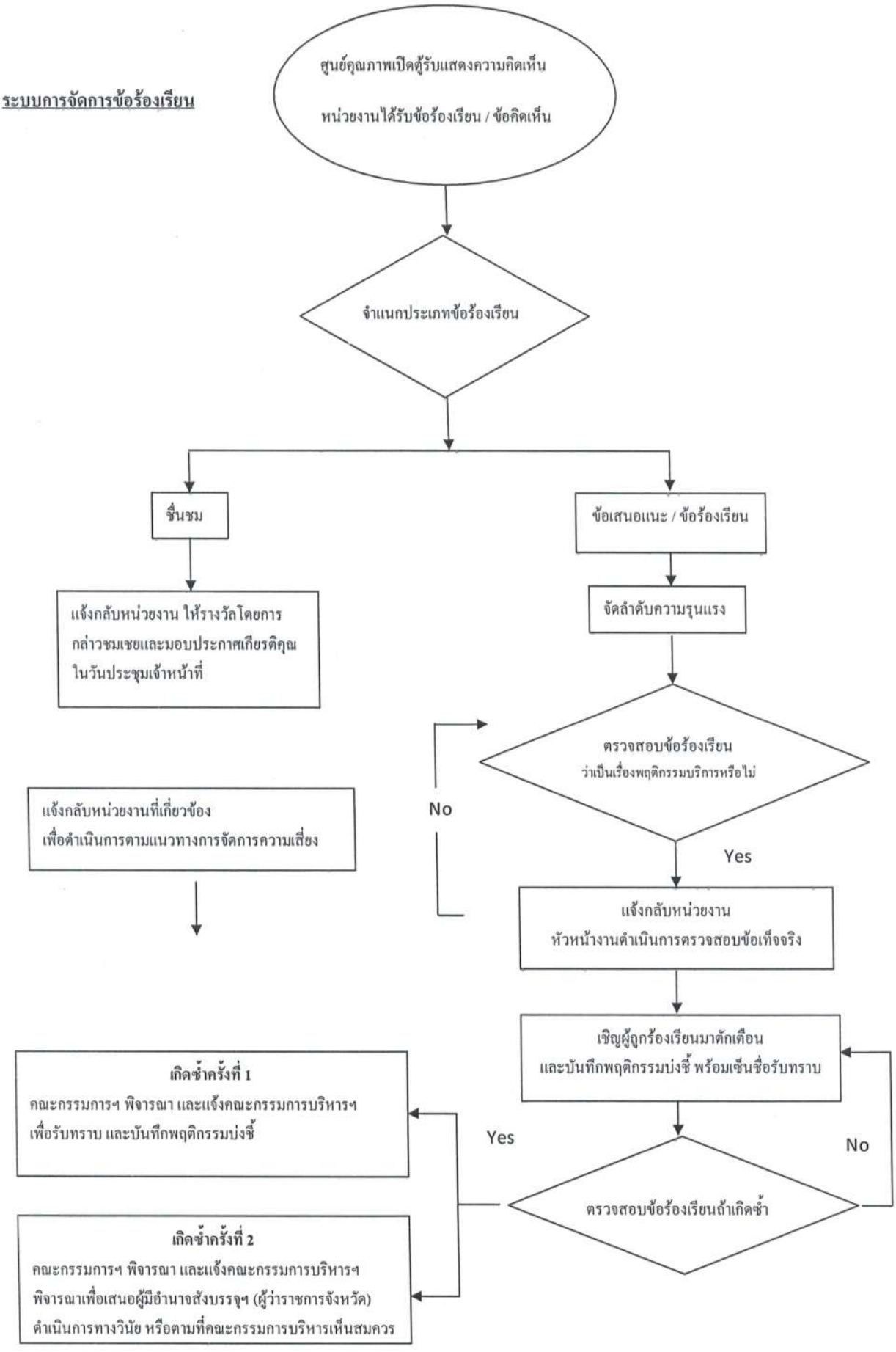
โรงพยาบาลห้วยพลู

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง :1.ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงาน 2.ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ **ข้อร้องเรียนรุนแรงปานกลาง/ไม่ฉุกเฉิน** : 1.ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการ หรือที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร 2.เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน 3.ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ **ข้อร้องเรียนรุนแรงมาก/ฉุกเฉิน** : 1.ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล 2.อาจนำไปสู่การสูญเสียชื่อเสียง หรือฟ้องร้อง 3.ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่

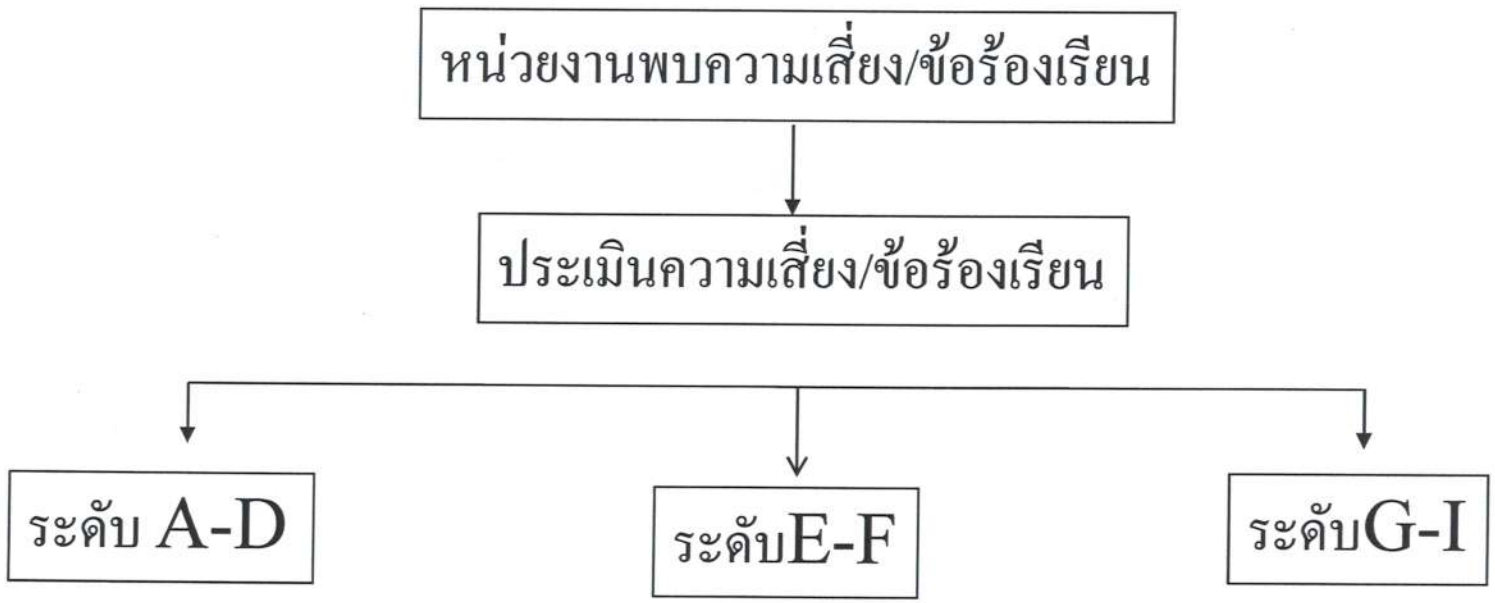
ระบบการจัดการข้อร้องเรียน



ระดับความรุนแรง

A – D	มีผลกระทบต่อผู้ป่วยเล็กน้อย / ความไม่พึงพอใจของบุคคล
E – F	เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย/ เจ้าหน้าที่
G – I	เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย / เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง / เสียชื่อเสียง

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



	เรื่อง แนวทางการจัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน ผู้จัดทำ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ผู้อนุมัติ ..... ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	เลขเอกสาร WI-RM-001 แก้ไขครั้งที่ 3 วันที่ปรับปรุง 13 มีนาคม 53 วันที่บังคับใช้ 27 ม53

แนวทางการจัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน

หน่วยงานพบความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน

↓

ประเมินความเสี่ยง / ข้อร้องเรียน

ระดับ A – D

1. หัวหน้าหน่วยงานจัดการแก้ไข
2. จัดทำบัญชีความเสี่ยง
3. จัดลำดับความสำคัญ
4. รวบรวมรายงานความเสี่ยง/ ข้อร้องเรียนส่งคณะกรรมการ QMT ทุกวันที่ 5 ของเดือน

ระดับ E - F

1. หัวหน้าหน่วยงานจัดการแก้ไข
2. เขียนรายงานความเสี่ยง/ ข้อร้องเรียนส่งทีม QMT ภายใน 3 วัน
3. หน่วยงานทำ RCA และกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบ ภายใน 14 วัน โดยมีทีม QMT ติดตามและให้คำปรึกษา/ประสานงาน
4. จัดทำบัญชีความเสี่ยง
5. QMT นำเสนอผลการแก้ไข/แนวทางปฏิบัติพร้อมสื่อสารให้รับทราบทั่วกัน
6. รวบรวมความเสี่ยง/ข้อร้องเรียนส่งคณะกรรมการ QMT ทุกวันที่ 5 ของเดือน

ระดับ G - I

1. รายงานโดยวาจาทันทีและเขียนรายงานความเสี่ยง/ ข้อร้องเรียนส่งทีม QMT ภายใน 24 ชั่วโมง
2. แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน/ ฝ่าย / ประสานทีมไกล่เกลี่ยกรณีที่อาจเกิดการฟ้องร้องหรือเป็นคดีความ
3. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาล
4. QMT ทำ RCA และกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบ ภายใน 7 วัน
5. QMT นำเสนอผลการแก้ไข/ แนวทางปฏิบัติ พร้อมสื่อสารให้รับทราบทั่วกัน

หมายเหตุ

ทีมไกล่เกลี่ย 1. ทพญ.สุนทรี 2. คุณเกยูร 3. คุณผ่องศรี 4. คุณไพรัช 5. คุณน้ำผึ้ง

ข้อร้องเรียน
- ไม่รุนแรง (ระดับ A – D) มีผลกระทบต่อผู้ป่วยเล็กน้อย / ความไม่พึงพอใจของบุคคล
- ปานกลาง (ระดับ E - F) เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย/ เจ้าหน้าที่
- รุนแรง (ระดับ G – I) เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย/ เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง/ เสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล

การจัดการเรื่องร้องเรียน

A – D หน.หน่วยงานจัดการแก้ไข/ทำบัญชี/รายงานQMTวันที่5ของเดือน

E – F หน.หน่วยงานจัดการแก้ไข/รายงานQMTภายใน3วัน/ทำRCA

G – I รายงาน ผอ.โดยวาจาทันที/รายงานQMTภายใน24ชม./ ทำRCA /
ประสานทีมไกล่เกลี่ย

(A-F ถ้าหน่วยงานจัดการไม่ได้หรือมีแนวโน้มรุนแรง
ประสานทีมไกล่เกลี่ย)

ทีมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลห้วยพลู

นายกิตติ วงศ์ปทุมทิพย์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

นางสุนทรี ลิ้มสวรรค์
ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านทันตกรรม)
(ประธาน)

นางเกยูร บุญทัศนา
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
(กรรมการ)

นางผ่องศรี บุญญเลสนิรันตร์
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
(กรรมการ)

จ่าเอกไพรัช จันทา
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
(กรรมการ)

หน้าที่รับผิดชอบ

1. ระงับความขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย
2. สร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ
3. ให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาร่วมกันอย่างนุ่มนวล
4. เมื่อมีข้อขัดแย้ง หรือข้อพิพาท ต้องเจรจาด้วยหลักความชอบธรรม
5. มีความเข้าใจในข้อจำกัดของแต่ละฝ่าย นำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจ และหาทางออกร่วมกัน
6. ใช้เทคนิคการเผชิญหน้ากับข้อขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ความขัดแย้งถูกเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อนไปในแนวทางที่สร้างสรรค์
8. สื่อสาร และสร้างสัมพันธภาพ แลกเปลี่ยนความเห็นระหว่าง 2 ฝ่าย เพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่พึงพอใจ
9. วิเคราะห์ความขัดแย้งเพื่อหาจุดบริการสำคัญที่ต้องระมัดระวัง และรับทราบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับความจริงที่ได้รับ โดยองค์กรได้ประโยชน์นำไปปรับปรุงบริการ