

คู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลทุ่งฝน ตำบลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมาแต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๙

การตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

ความรุนแรง

เป็นการแบ่งระดับความรุนแรงจากผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยแบ่งความรุนแรงตามประเภทของความเสียหาย ดังนี้

๑. ความเสี่ยงทั่วไป (General risk) แบ่งความรุนแรงเป็น ๓ ระดับ โดยใช้ความเสียหายคิดจากมูลค่าหรือระยะเวลาที่ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

๑.๑ ระดับต่ำ หมายถึง

- มีโอกาสทำให้เกิดความเสี่ยง หรือข้อร้องเรียน
- เป็นความเสี่ยง Near miss
- ใช้เวลาในการแก้ไขไม่เกิน ๑ วัน มีมูลค่าความเสียหายน้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

๑.๒ ระดับปานกลาง หมายถึง

- เป็นอุบัติการณ์ที่เกิดความเสียหายแล้ว
- ใช้เวลาในการแก้ไขไม่เกิน ๑ สัปดาห์ มีมูลค่าความเสียหาย ๑๐,๐๐๐-๕๐,๐๐๐

บาท

- ข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือร้องเรียนด้วยตนเอง แต่สามารถระงับได้

ภายในโรงพยาบาล

๑.๓ ระดับสูง หมายถึง

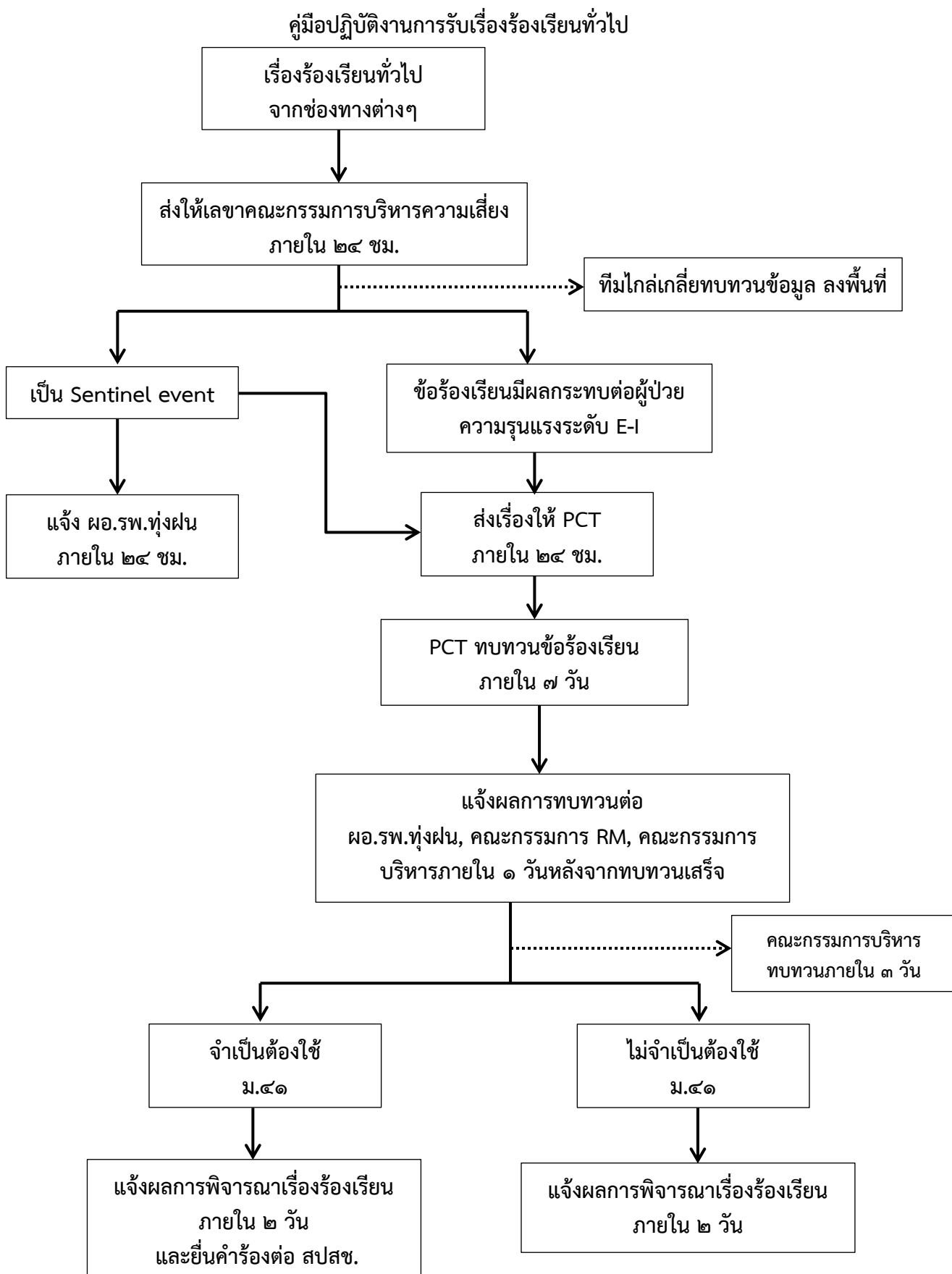
- เป็นอุบัติการณ์ที่เกิดความเสียหายแล้ว

- ใช้เวลาในการแก้ไขมากกว่า ๑ สัปดาห์ มีมูลค่าความเสียหาย ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

- ข้อร้องเรียนที่ต้องใช้ทีมไปเจรจาไกล่เกลี่ย (ทั้งที่ยุติได้ และไม่ได้) หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล หรือข้อร้องเรียนที่ออกสื่อสาธารณะ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับโรงพยาบาล

๒. ความเสี่ยงด้านคลินิก (Clinical risk) และความเสี่ยงด้านยา (Medication error) แบ่งความรุนแรงตามผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย โดยแบ่งเป็น ๙ ระดับ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมายความรุนแรง	
	ความเสี่ยงด้านคลินิก	Medication error
A	โอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน/โอกาสที่จะมีผลกระทบต่อผู้ป่วย (Probable risk)	
B	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดูแลผู้ป่วย แต่ ความผิดพลาดนั้นยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย (Near miss)	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นแล้ว แต่ ผู้ป่วยยังไม่ได้ใช้ยา มีการดักจับได้ก่อน (Near miss)
C	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดูแลผู้ป่วย ผู้ป่วยได้รับผล จากเหตุการณ์นั้นแล้ว แต่ผู้ป่วยไม่เป็นอันตราย	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นกับผู้ป่วย แต่ ไม่เกิดอันตรายกับผู้ป่วย
D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ ต้องมีการเฝ้าระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้น ผู้ป่วยได้รับผลกระทบ ต้องมีการเฝ้าระวังติดตาม ไม่ให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วย
E	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องมีการบำบัดรักษา	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดอันตรายชั่วคราว ต้องได้รับการรักษา
F	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องนอนโรงพยาบาล หรือนอนโรงพยาบาลนานขึ้น	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องนอนโรงพยาบาล หรือนอนโรงพยาบาลนานขึ้น
G	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย ได้แก่ เกิดความพิการ, ทุพพลภาพ เช่น โดนตัดอวัยวะ, หูหนวก เป็นต้น	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ทำให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย เช่น พิการ ทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ
H	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ ต้องทำการช่วยชีวิต เช่น On ET tube, CPR	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ทำให้เกิดอันตรายจนเกือบเสียชีวิต และ ต้องมีการช่วยชีวิต เช่น การแพทย์อย่างรุนแรงทำให้หัวใจวาย ต้อง CPR
I	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ซึ่งเป็นสาเหตุของการ เสียชีวิต	ความคลาดเคลื่อนทางยาเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้ ผู้ป่วยเสียชีวิต



หมายเหตุ เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามการดำเนินงาน