

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

EB 2 (5)



ข้อร้องเรียน

รุนแรง/เร่งด่วน

ไม่รุนแรง/ไม่เร่งด่วน

รายงาน
ตรง ผอ.

หน่วยงานจัดการ
แก้ไขเบื้องต้น

ทีมงาน

ดำเนินการ

Yes

แก้ไข

No

วิเคราะห์ข้อมูล

ศูนย์คุณภาพ

ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

No

แก้ไข

รวบรวมข้อมูล

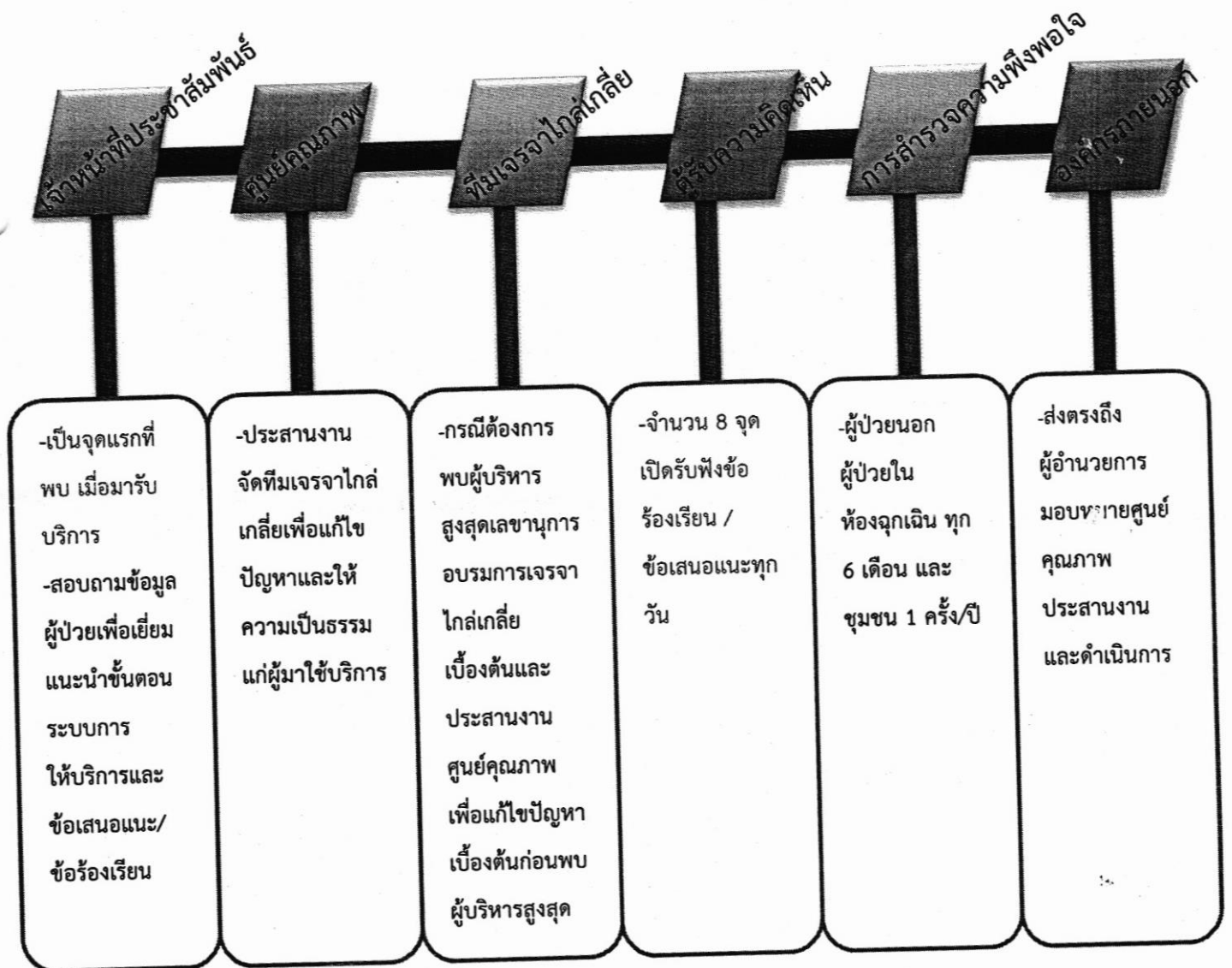
Yes

ดำเนินการ





วิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องข้อร้องเรียน



แผนผังการไหลของการจัดการระบบแก้ไขข้อร้องเรียนของ

หน่วยงานที่ประสบเหตุ
ศูนย์คุณภาพ

A, B, C และ D (Near miss/Low Risk): No Harm
E และ F (Moderate Risk): Harm
G, H และ I (High Risk) : Sentinel

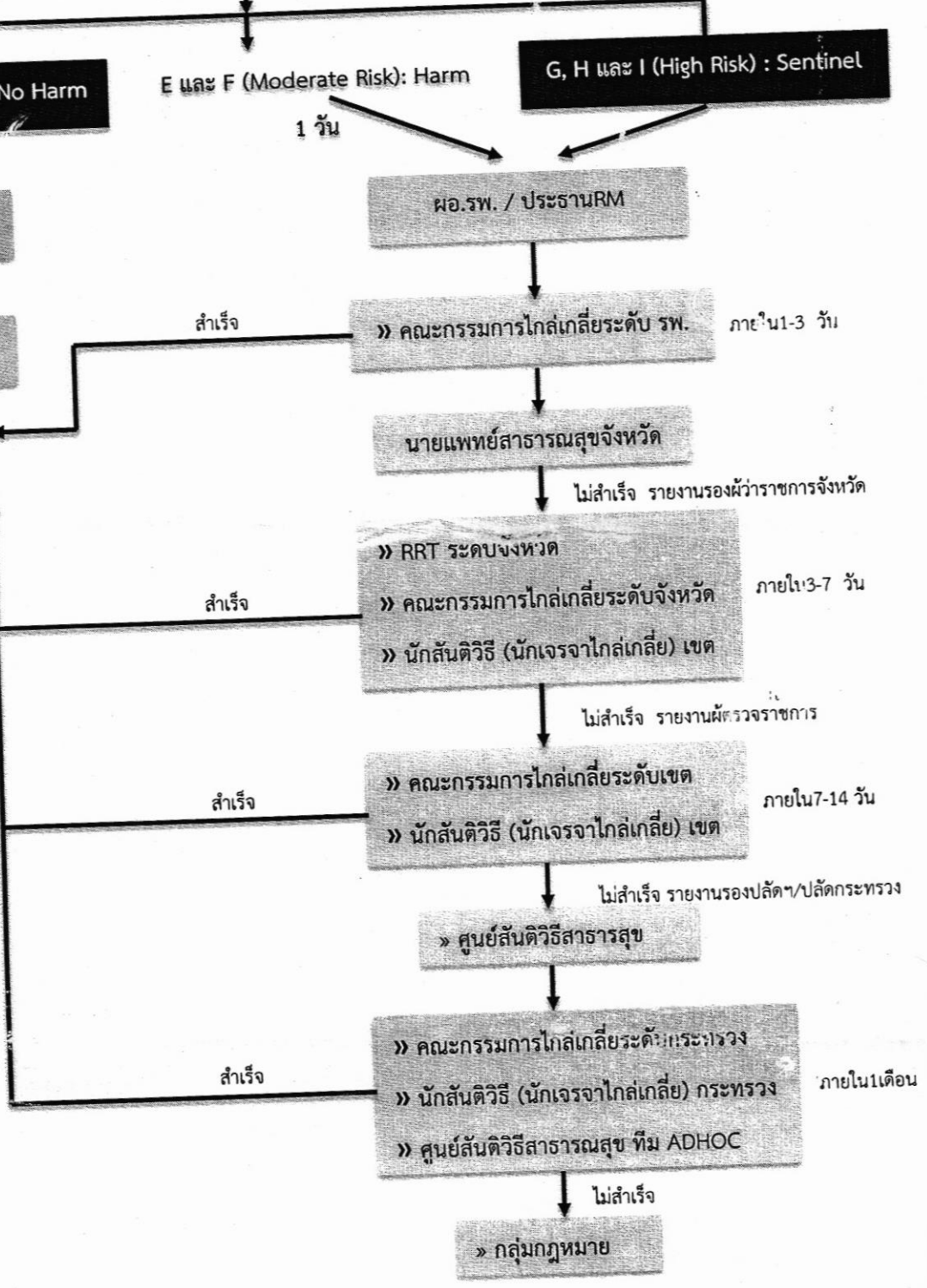
เลขาคความเสี่ยง
เขียนใบอุบัติการณ์ตอบ
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
RCA

นำเสนอคณะกรรมการบริหาร
รพ.เพื่อแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ

หมายเหตุ : Time Line
ระดับหน่วยบริการ : ภายในทันที -1 วัน
ระดับ รพ. : ภายใน 1-3 วัน
ระดับจังหวัด : ภายใน 3-7 วัน
ระดับเขต : ภายใน 7-14 วัน
ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน

* ทั้งนี้ยึดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับ
ความรุนแรง
RRT = Rapid Response Team
RCA = Root Cause Analysis
Sentinel Event

- เด็กหาย ,มารดาตาย, ทารกตาย
- Birth Trauma
- อุบัติเหตุหมู่ ระดับ 3
- ข่มขืน
- จี้ตัวประกัน
- ผู้ป่วยหนักกลับแล้วเสียชีวิต
- ฆ่าตัวตาย



สำเร็จ
» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับ รพ. ภายใน 1-3 วัน

สำเร็จ
» RRT ระดับจังหวัด
» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัด ภายใน 3-7 วัน
» นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) เขต

สำเร็จ
» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับเขต ภายใน 7-14 วัน
» นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) เขต

สำเร็จ
» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับกระทรวง ภายใน 1 เดือน
» นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) กระทรวง
» ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ทีม ADHOC

ไม่สำเร็จ
» กลุ่มกฎหมาย

แผนผังการไหลของการจัดการระบบแก้ไขข้อร้องเรียนของ รพ.น้ำยีน

หน่วยงานที่ประสบเหตุ

ศูนย์คุณภาพ

A, B, C และ D (Near miss/Low Risk): No Harm

E และ F (Moderate Risk): Harm

G, H และ I (High Risk) : Sentinel

เลขาคความเสี่ยง

เขียนใบอุบัติการณ์ตอบ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

RCA

นำเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ.เพื่อแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดซ้ำ

หมายเหตุ : Time Line
 ระดับหน่วยบริการ : ภายในวันที่ -1 วัน
 ระดับ รพ. : ภายใน 1-3 วัน
 ระดับจังหวัด : ภายใน 3-7 วัน
 ระดับเขต : ภายใน 7-14 วัน
 ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน

* ทั้งนี้ยึดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง

RRT = Rapid Response Team
RCA = Root Cause Analysis

Sentinel Event

- เด็กหาย ,มารดาตาย, ทารกตาย
- Birth Trauma
- อุบัติเหตุหมู่ ระดับ 3
- ชัมชิ่ง
- จี้ตัวประกัน
- ผู้ป่วยหนักกลับแล้วเสียชีวิต
- ฆ่าตัวตาย

1 วัน

ผอ.รพ. / ประธานRM

สำเร็จ

สำเร็จ

สำเร็จ

สำเร็จ

» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับ รพ. ภายใน 1-3 วัน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

ไม่สำเร็จ รายงานรองผู้ว่าราชการจังหวัด

» RRT ระดับจังหวัด

» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัด ภายใน 3-7 วัน

» นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) เขต

ไม่สำเร็จ รายงานผู้ตรวจราชการ

» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับเขต

» นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) เขต ภายใน 7-14 วัน

ไม่สำเร็จ รายงานรองปลัดฯ/ปลัดกระทรวง

» ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

» คณะกรรมการใกล้เคียงระดับกระทรวง

» นักสันติวิธี (นักเจรจาใกล้เคียง) กระทรวง ภายใน 1 เดือน

» ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ทีม ADHOC

ไม่สำเร็จ

» กลุ่มกฎหมาย



แนวทางการจัดการและรายงานผล

10

ระดับความรุนแรง		รายงานใคร เมื่อไร	จัดการอย่างไร	เขียนรายงานส่งใคร เมื่อไร
ทางคลินิก (PCT, Drug, IC, ข้อร้องเรียน)	ทั่วไป(ความปลอดภัย.อาชีว สื่อสาร.เครื่องมือ)			
A เกือบเกิด B เกิด ไม่ถึงผู้ป่วย	0 เกิดอุบัติการณ์ Near Miss	- หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ภายใน 1 สัปดาห์	- จัดการเบื้องต้น - หัวหน้าหน่วยงานจัดการ เสร็จสิ้นภายใน 2 วัน ถ้าเป็น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานอื่นหรือหลาย หน่วยงานให้ผ่านผู้ ประสานงานความเสี่ยง	หน่วยงานรวบรวมประจำวันที่ รายงานหัวหน้าฝ่าย ทุก 1 สัปดาห์และส่งรายงานการ จัดการและแนวทางป้องกัน ผู้จัดการความเสี่ยง ทุกสิ้นเดือน
C เกิด ถึงผู้ป่วย ไม่อันตราย D เกิด ถึงผู้ป่วย เฝ้าระวัง	1 เกิดอุบัติการณ์เพียงเล็กน้อย	- หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ภายใน 24 ชม.	- จัดการเบื้องต้น - จัดการเชิงระบบ โดยทีมและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 7 วัน	หน่วยงาน ทีมส่งรายงานการ จัดการและแนวทางป้องกันเชิง ระบบแก่ผู้จัดการความเสี่ยง ภายใน 7 วัน
E เกิด ถึงผู้ป่วย รักษาเพิ่ม F เกิด ถึงผู้ป่วย นอนรพ.นานขึ้น	2 เกิดอุบัติการณ์รุนแรงขึ้นแต่ สามารถให้การบริการต่อไป ได้.ทรัพย์สินสูญหายมูลค่า น้อยกว่า 5,000 บาท	- หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน - ผู้จัดการความ เสี่ยง ภายใน 24 ชม.	- จัดการเบื้องต้น - จัดการเชิงระบบ(RCA)และ เชิงบริหาร โดย กกบ.หรือกก. ที่ถูกแต่งตั้ง โดยใช้เวลาใน การดำเนินการภายใน 14 วัน	หน่วยงาน ทีมส่งรายงานการ จัดการและแนวทางป้องกัน เชิงระบบแก่ผู้จัดการความเสี่ยง และผู้อำนวยการภายใน 14 วัน
G เกิด ถึงผู้ป่วย อันตรายถาวร H เกิด ถึงผู้ป่วย ต้องช่วยชีวิต I เกิด ถึงผู้ป่วย ดาย	3 เกิดอุบัติการณ์รุนแรงมาก ทำให้ต้องหยุดบริการใน บางส่วนหรือทั้งหมด. ทรัพย์สินสูญหายมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป	- ผู้จัดการความ เสี่ยงทันที - ผอ.รพ. ภายใน 24 ชม.	- ผอ.รพ.ทันที	
Sentinel event : อัคคีภัย, เด็กหาย, มารดา ทารกเสียชีวิต, บาดเจ็บรุนแรงจากการ กลอด, อุบัติเหตุหมู่ ระดับ 3, ภัยพิบัติ, ผู้ป่วยหนีกลับบ้านแล้วเสียชีวิต, มั่วตัวตาย มาตรฐาน, ไข้ ทำร้ายร่างกาย ข่มขืน อนาคต, ข้อร้องเรียนกระทบภาพลักษณ์ รพ.		- ผอ.รพ.ทันที	- ผอ.รพ.ทันที	