

มาตรฐานวิธีปฏิบัติ

วิธีปฏิบัติ	ฉบับแก้ไข	ครั้งที่ 03
CUP	บางสะพานน้อย	วันที่ 31 ตุลาคม 2559
วิธีปฏิบัติเรื่อง	ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ต่อเหตุการณ์ที่เกิดจากข้อร้องเรียน	แผนกที่เกี่ยวข้อง
หน่วยงาน	งานข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
		โรงพยาบาลบางสะพานน้อย

ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ต่อเหตุการณ์ที่เกิดจากข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนจากอุบัติการณ์ที่เกิดกับผู้รับบริการขณะที่ผู้เสียหายอยู่ในโรงพยาบาล

1. ข้อร้องเรียน
2. ประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์พิจารณาระดับความรุนแรงของความเสี่ยง ดูตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง A-I ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง
3. ประเมินระดับความรุนแรงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเสียหายจากหลักการ ใกล้เคียงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

ความคิดเห็น ยังไม่ถือว่าขัดแย้ง

ความขัดแย้ง แบ่งเป็น 3 ระดับ

- ระดับแบบแฝง
- ระดับเริ่มปรากฏ
- ระดับปรากฏเด่นชัด

ข้อพิพาท กลายเป็นกรณีฟ้องร้อง

4. รายงานหัวหน้างาน, รายงานคณะกรรมการความเสี่ยง
5. รายงานผู้อำนวยการทราบเหตุการณ์ระดับ D-I ภายใน 24 ชั่วโมง

ข้อร้องเรียนจากอุบัติการณ์ที่เกิดกับผู้รับบริการขณะที่ผู้เสียหายอยู่นอกโรงพยาบาล

1. รับข้อร้องเรียนจากผู้รับความคิดเห็น, ทางโทรศัพท์, ทางไปรษณีย์ และอื่นๆ
2. ติดต่อกลับเพื่อสอบถามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ไม่เกิน 3 วัน
3. ประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงและหลักการ ใกล้เคียงโดยทีมข้อร้องเรียน
4. รายงานหัวหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ หัวหน้างานสอบถามหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในเหตุการณ์ และรายงานผลต่องานคุณภาพและความเสี่ยง
5. รายงานผู้อำนวยการทราบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ภายใน 3 วัน (ถ้าระดับ D-I รายงานภายใน 24 ชั่วโมง)

ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์

1. เมื่อเกิดเหตุการณ์ เขียนใบรายงานภายใน 24 ชั่วโมง (ระดับ D-I รายงานหัวหน้างานทราบทันที)
2. หัวหน้างาน รายงานผู้อำนวยการ, คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง, และงาน ไกล่เกลี่ย
3. งาน ไกล่เกลี่ยประเมินภาวะเสี่ยงต่อการฟ้องร้องของผู้เสียหาย
4. ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยทีม PCT ภายใน 3 วัน
5. จัดทำมาตรการในการหาแนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ จากทีม PCT
6. สรุปเหตุการณ์รายงานผู้อำนวยการทราบ

หลักการเจรจาไกล่เกลี่ย

1. ได้รับข้อมูลจากหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เห็นเหตุการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง
 2. ระงับเหตุการณ์ประเมินระดับความรุนแรง
 3. รายงาน หัวหน้างาน และผู้อำนวยการทราบ
 4. ดำเนินงานตามขั้นตอนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน
- ประชุมทีมไกล่เกลี่ยและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนเหตุการณ์สำคัญ โดยเร็วที่สุด
- สรุปผลประชุมแจ้งผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลทราบ
- ลงพื้นที่ทันทีพร้อมบุคคลในพื้นที่ที่ชุมชนให้การยอมรับเชื่อถือ
5. กรณีฟ้องผู้บริหารต้องขอประสานงานทีม ไกล่เกลี่ยระดับจังหวัด

วันที่บังคับใช้	จัดทำโดย..... <i>Oriz</i>วันที่ 31 ตุลาคม 2559
31 ตุลาคม 2559	(นางวาสนา บุษพะระณู) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
	อนุมัติโดย..... <i>Blum</i>วันที่ 31 ตุลาคม 2559
	(นายสมพงษ์ พัฒนกิจไพโรจน์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพานน้อย