

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลสิรินธร อำเภอสรินธร จังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานราชการบริหารในส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายณรงค์ชัย วรรณโคตร) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักจัดการทั่วไปชำนาญการ	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายวรุฒม์ เกตุศิริ) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายวรารุธ แสงกล้า) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่.....	



คำสั่งโรงพยาบาลสิรินธร
ที่ ๑๗/๒๕๖๒
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย

.....
เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย ดำเนินกระบวนการจัดการความขัดแย้งทาง
การแพทย์และสาธารณสุข เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยุติธรรมและโปร่งใส จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลเป็นคณะกรรมการ
ดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาของผู้รับบริการทุกประเภท ดังต่อไปนี้

๑. นายวรุฒม์ เกตุสิริ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายธนาวุฒิ พรมดี	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	กรรมการ
๓. นายนิเวศ พุ่มจันทร์	หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	กรรมการ
๔. นางอัญชลี โลแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวทิพรัตน์ แก่นสุข	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายณรงค์ชัย วรรณโคตร	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ของผู้รับบริการทั้งภายในและ
ภายนอกโรงพยาบาลสิรินธร
๒. ดำเนินการช่วยเหลือ แนะนำ ตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยและต่อรอง ตลอดจนการให้คำแนะนำและ
ปรึกษา
๓. ลงบันทึกกิจกรรมและผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน
๔. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวบรวมกิจกรรม ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา นำเสนอต่อคณะ
กรรมการบริหาร

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวรุฒม์ เกตุสิริ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสิรินธร

อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ๔

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสิรินธร อำเภอสิรินคร จังหวัดอุบลราชธานี

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลสิรินธร เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ในเขตพื้นที่อำเภอสิรินคร โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลสิรินธร ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลสิรินธร จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และ เกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และ เป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายใน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลสิรินธร เป็นจึงปรับปรุงระบบการ จัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัด อุบลราชธานีให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัด อุบลราชธานี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อ ร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลสิรินธร (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และ สรุปผลการ จัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสิรินธรได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสิรินธรสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับ ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลสิรินธร

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลสิรินธรผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสิรินธร

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลสิรินธร

๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๓๖ ๖๓๑๑-๒

๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลสิรินธร ๘๔ หมู่ ๑๐ ตำบล สร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอสรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๕๐ โทรสาร หมายเลข ๐๔๕ ๒๕๑๘๖๔

๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณ ณ หน่วยบริการในโรงพยาบาลสิรินธร จำนวน ๔ จุด

๕) ทาง Internet : www.sirinhospital.go.th เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”

๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ , โทร ๑๓๓๐

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลสิรินธร และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงาน ธุรการ ลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ ไกล่เกลี่ย
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ใน วันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการ ความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี	ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงาน ธุรการลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ ไกล่เกลี่ย

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

โรงพยาบาลสิรินธร

จังหวัดอุบลราชธานี

เรื่อง

แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีร้องเรียน
หรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย

จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ โรงพยาบาลสิรินธร อำเภอสรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

บริบท

โรงพยาบาลสิรินธรดำเนินการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาลตามกรอบแนวคิด SIMPLE ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนสหวิชาชีพจำนวน ๑๘ คน ดำเนินการวางแผนกำกับดูแลระบบการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับปัญหาที่พบ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร แบ่งความเสี่ยงเป็น ๒ ด้าน คือ

๑. ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk) แบ่งโปรแกรมความเสี่ยงเป็น ๘ โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมการผ่าตัดที่ปลอดภัย โปรแกรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ โปรแกรมความปลอดภัยด้านยา โปรแกรมกระบวนการดูแลผู้ป่วย โปรแกรม Line, Tube & Catheter โปรแกรมการตอบสนองภาวะฉุกเฉิน โปรแกรมระบบการให้บริการสำคัญ โปรแกรมระบบการให้บริการทั่วไป โดยใช้หลัก SIMPLE

๒. ความเสี่ยงทั่วไป (Non Clinical Risk) แบ่งโปรแกรมความเสี่ยงเป็น ๘ โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม โปรแกรมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ โปรแกรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน โปรแกรมความพร้อมในการให้บริการ โปรแกรมการติดต่อสื่อสาร เวชระเบียน โปรแกรมระบบงานสารสนเทศ ชุมการ โปรแกรมสิทธิการรักษา การเงิน โปรแกรมข้อร้องเรียน

ความเสี่ยงสำคัญ: แบ่งตามโปรแกรมความเสี่ยงได้ดังต่อไปนี้

โปรแกรม ความเสี่ยง	High Risk	High Volume
ความเสี่ยงทางคลินิกทั่วไป	-ตกเตียง -เกิดภาวะฉุกเฉินขณะรอรับบริการ -ระบบยา: จ่ายยาผิดชนิด, แพ้ยาซ้ำ, บริหารยาผิดคน	-การส่งข้อมูลให้ผู้ดูแลต่อเนื่องผิดพลาด/ไม่ครบ -ลงประวัติบุคคลผิด/ไม่ครบสมบูรณ์ -สิ่งส่งตรวจเสียหาย, ไม่มีคุณภาพ
ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค	-CVD: Stroke (การเข้าถึงบริการ), MI (การวินิจฉัยผิดพลาด) -Appendicitis (Miss diagnosis, Refer ล่าช้า) -DM: Hypoglycemia (Re-assessment), Hyperglycemia (Information) -Trauma: Head injury (Care process) -หญิงตั้งครรภ์: Birth asphyxia (Assessment)	-TB: ระบบ Fast track ผิดพลาด
ความเสี่ยงทั่วไป	-วัสดุวิทยาศาสตร์ขาดคลัง -รถพยาบาล ไม่พอใช้, ไม่พร้อมใช้, เกิดอุบัติเหตุ -โครงสร้างชำรุด	-เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานไม่พร้อมใช้

	-เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายโปรแกรมใช้งานไม่ได้ -หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด, ไฟไหม้อาคารโรงไฟฟ้า -เครื่อง X-ray ใช้งานไม่ได้	-ขาดที่พักผ่อนของผู้ป่วยและญาติ (ผู้ป่วยใน) -อุปกรณ์, พัสดุ, วัสดุชำรุด/ขาดคลัง
--	---	--

กระบวนการ : มีการค้นหาความเสี่ยงทั้งเชิงรุกและเชิงรับจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

การค้นหาความเสี่ยง	
เชิงรุก	เชิงรับ
จากการค้นหาโดยทีม ENV, IC, Nursing Survey	Incident Report
วิเคราะห์กระบวนการทำงาน	ผู้รับความคิดเห็น
เวรตรวจการ	12 กิจกรรมทบทวน
	Trigger เวชระเบียน
บุคลากรทุกคน	โปรแกรมบริหารความเสี่ยง Online

เมื่อพบความเสี่ยงทุกหน่วยงานต้องมีการประเมินระดับความรุนแรง แก้ไขเหตุการณ์ และหาแนวทางป้องกัน นำแนวทางที่ได้รับรายงานทีมบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อประเด็นที่ต้องการแก้ไขระดับทีม ไปยังทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการทบทวนแก้ไข แจ้งผู้เกี่ยวข้อง และเฝ้าระวังความเสี่ยงไม่ให้เกิดซ้ำ



การรายงานโปรแกรมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสิรินธร

โรงพยาบาลสิรินธร ได้นำเอาโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง มาใช้ในโรงพยาบาลในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงรายงานความเสี่ยง หน่วยงานสามารถค้นหาความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม นำความเสี่ยงมาวิเคราะห์และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโรงพยาบาลสิรินธรได้ดำเนินการดังนี้

๑.ติดตั้งโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง ระบบ intranet ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิรินธร

www.sirinhospital.go.th

A login page with a light gray background. On the left, there's a white box containing the text 'Welcome to ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง'. Below this, there's a section titled 'เลือกเข้าเพื่อเข้าระบบ' with a dropdown menu showing 'รายงานอุบัติการณ์'. There are three input fields labeled 'Username' and 'Password'. At the bottom of the box is a 'LOGIN' button. To the right of the box is a large graphic with overlapping blue and teal geometric shapes.

๒.กำหนดผู้รับผิดชอบรายหน่วยงาน และผู้ใช้งาน

๓.อบรมการใช้งานบุคลากร เขียนรายงานความเสี่ยง

อุบัติการณ์ความเสี่ยง

ข้อมูลอุบัติการณ์

รหัสผู้มารับบริการ

ผู้รายงานอุบัติการณ์ *

นายณรงค์ชัย วรรณโคตร ▾

สถานะอุบัติการณ์

_____ ▾

หน่วยงานผู้รายงาน *

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ▾

ส่งถึงหน่วยงาน *

ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง (RM) ▾

กลุ่มอุบัติการณ์ *

_____ ▾

หมวดอุบัติการณ์ *

_____ ▾

ประเภทอุบัติการณ์ *

_____ ▾

CANCEL

OK

๔.ตรวจสอบ และรวบรวมอุบัติการณ์

TSM | ระบบบริหารจัดการอุบัติการณ์ความเสี่ยง

narongchai(นายณรงค์ชัย วรรณโคตร) | LogOut

รายงานอุบัติการณ์ หน่วยงาน

รายงานอุบัติการณ์ ทั่วไป

รายงานอุบัติการณ์ Manager

จำนวนแยกตามบุคลากร

จำนวนแยกหน่วยงาน

รายงานความรุนแรง 1-2

รายงานความรุนแรง 3

รายงานความรุนแรง 4-5

รายงานความรุนแรง A-C

รายงานความรุนแรง D-F

รายงานความรุนแรง G-I

รายงานแยกหน่วยงาน

ส่งข้อมูล NLRS สรพ.

วิเคราะห์อุบัติการณ์

เขียนอุบัติการณ์

จัดการอุบัติการณ์

แก้ไขข้อมูล

จัดการอุบัติการณ์ที่คุณภาพ

เขียนรายงานอุบัติการณ์

อุบัติการณ์รอการอนุมัติ

อุบัติการณ์อนุมัติ

ข้อมูลอุบัติการณ์ความเสี่ยงหน่วยงาน

อุบัติการณ์ความเสี่ยงทั้งหมด จากหน่วยงานรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงหน่วยงาน รายงานออกไป และ ยังไม่ส่งรายงาน

	เลขที่	อุบัติการณ์	สถานที่เกิด	วันที่พบอุบัติการณ์	เวลาที่พบอุบัติการณ์	สาเหตุประเด็นปัญหา	ระดับความรุนแรง	Status
⋮	28	G01202	อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	2019-12-19	วันราชการ-เวรเช้า (08.01 ~ 16.00 น. หรือ 08.31 ~ 16.30 น.)	เครื่องส่งสารองไฟมีปัญหาทั้งห้องศูนย์ส่งต่อเนื่องจากมีน้ำอยู่ในแผงวงจรในตัวเครื่องทำให้เครื่องช็อตแล้วแบตเตอรี่เสียจึงไม่สามารถใช้งานได้	1	
⋮	42	GPO101	งานสนับสนุนทั่วไป : Back office	2020-01-23	วันราชการ-เวรเช้า (08.01 ~ 16.00 น. หรือ 08.31 ~ 16.30 น.)	เครื่องพิมพ์ไม่ส่งกระดาษ	1	
⋮	17	G01102	พื้นที่ในเขตโรงพยาบาล	2019-11-22	วันราชการ-เวรเช้า (08.01 ~ 16.00 น. หรือ 08.31 ~ 16.30 น.)	ระบบInternetศูนย์ยานพาหนะใช้ไม่ได้เนื่องจากพบกีดสายเคเบิ้ลระบบอินเตอร์เน็ตขาดจึงใช้งานไม่ได้ชั่วคราว	2	

TSM | ระบบบริหารจัดการอุบัติการณ์ความเสี่ยง

narongchai(นายณรงค์ชัย วรรณโคตร) | LogOut

รายงานอุบัติการณ์ หน่วยงาน

รายงานอุบัติการณ์ ทั่วไป

รายงานอุบัติการณ์ Manager

จำนวนแยกตามบุคลากร

จำนวนแยกหน่วยงาน

รายงานความรุนแรง 1-2

รายงานความรุนแรง 3

รายงานความรุนแรง 4-5

รายงานความรุนแรง A-C

รายงานความรุนแรง D-F

รายงานความรุนแรง G-I

รายงานแยกหน่วยงาน

ส่งข้อมูล NLRS สรพ.

วิเคราะห์อุบัติการณ์

เขียนอุบัติการณ์

จัดการอุบัติการณ์

แก้ไขข้อมูล

จัดการอุบัติการณ์ที่คุณภาพ

เขียนรายงานอุบัติการณ์

อุบัติการณ์รอการอนุมัติ

อุบัติการณ์อนุมัติ

อุบัติการณ์อนุมัติส่งมาทีมความเสี่ยง

ข้อมูลอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาล

อุบัติการณ์ความเสี่ยงทั้งหมด จากหน่วยงานรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงทั้งหมด

	เลขที่	อุบัติการณ์	สถานที่เกิด	วันที่พบอุบัติการณ์	เวลาที่พบอุบัติการณ์	สาเหตุประเด็นปัญหา	ระดับความรุนแรง	Status
⋮	1	GOS101	ผู้มีwynอก	2019-09-03	วันราชการ-เวรเช้า (08.01 ~ 16.00 น. หรือ 08.31 ~ 16.30 น.)	ฝนตกหนักน้ำไหลเข้าพื้นที่เพราะจุดพิเศษวัสดุหลายชนิดมาอุดตันทิ้งไว้ทำให้น้ำไหลเข้าซึ่งบริเวณนี้เคยรวมอาคาร OPD	2	

๕.ผู้รับผิดชอบของคณะกรรมการความเสี่ยง รวบรวมและนำเสนอข้อมูลอุบัติการณ์

> รายงานอุบัติการณ์ หน่วยงาน

> รายงานอุบัติการณ์ ทั่วไป

▼ รายงานอุบัติการณ์ Manager

- จำนวนแยกตามบุคลากร
- จำนวนแยกหน่วยงาน
- รายงานความรุนแรง 1-2
- รายงานความรุนแรง 3
- รายงานความรุนแรง 4-5
- รายงานความรุนแรง A-C
- รายงานความรุนแรง D-F
- รายงานความรุนแรง G-I
- รายงานแยกหน่วยงาน
- ส่งข้อมูล NILRS สรพ.

🔍 วิเคราะห์อุบัติการณ์ 📝 เขียนอุบัติการณ์ 📊 จัดการอุบัติการณ์ ⚙️ แก้ไขข้อมูล ☰ จัดการอุบัติการณ์ทั้งหมด

เขียนรายงานอุบัติการณ์ | **อุบัติการณ์รอการอนุมัติ** | **อุบัติการณ์อนุมัติ** | **อุบัติการณ์อนุมัติส่งมาที่ความเสี่ยง**

ข้อมูลอุบัติการณ์ความเสี่ยงโรงพยาบาล

อุบัติการณ์ความเสี่ยงทั้งหมด จากหน่วยงานรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงทั้งหมด

	เลขที่ ▼	อุบัติการณ์ ▼	สถานที่เกิด ▼	วันที่พบอุบัติการณ์ ▼	เวลาที่พบอุบัติการณ์ ▼	สรุปประเด็นปัญหา ▼	ระดับความรุนแรง ▼	Status
⋮	3	CPP303 ①	ผู้ป่วยนอก	2019-11-04	วันราชการ- เวรเช้า (08.01 - 16.00 น. หรือ 08.31 - 16.30 น.)	คัดกรองส่งผู้ป่วยมีอาการเจ็บแน่นหน้าอก มาตรวจ OPD แล้วชีพจรผิดปกติส่งไปทำ EKG ที่ ER พบว่ามี ST elevete Trop T = 1186 Refer รพท.สต. Diag MI	C	😊 😊