



ประกาศโรงพยาบาลดอยเต่า

เรื่อง กรอบแนวทางการจัดวางระเบียบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน พ.ศ.๒๕๖๓

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลดอยเต่า เป็นไปตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด ส่งผลให้การปฏิบัติราชการมีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถให้บริการประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

โรงพยาบาลดอยเต่า จึงกำหนดกรอบแนวทางการจัดการวางระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน พ.ศ.๒๕๖๓ ดังนี้

๑.แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน( flow chart ) ดังนี้

๑.๑. ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสังกัดโรงพยาบาลดอยเต่า จัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานตนเอง (flow chart ) อย่างน้อยคนละ ๑ กิจกรรม/ งานที่ได้รับมอบหมาย และในเชิงประมาณถัดไปในเพิ่มเติมการจัดทำ flow chart ให้ครบกิจกรรม / งานที่ได้รับมอบหมาย

๒.วิธีการตรวจสอบ /

๒.๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคู่มือหรือขั้นตอนใน flow chart ที่ได้จัดทำขึ้น

๒.๑.๒ กรณีที่ปฏิบัติงานตามคู่มือหรือตามขั้นตอนตาม flow chart แล้ว หากพบประเด็นปัญหา ความเสี่ยง หรืออุบัติการณ์ให้บันทึกลงในแบบบันทึกอุบัติการณ์และแนวทางการแก้ไข(รายละเอียดตามแบบบันทึกอุบัติการณ์ที่แนบมานี้)

๒.๑.๓ ให้รายงานผู้บังคับบัญชา

๒.๒ ขั้นตอนการตรวจสอบ

๒.๒.๑ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน / หัวหน้างาน สอบทาน ตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามคู่มือ (flow chart) ของเจ้าหน้าที่ที่ควบคุม กำกับ

๒.๒.๒ กรณีที่พบประเด็น ปัญหา ความเสี่ยง หรืออุบัติการณ์ ให้พิจารณา ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และหากพบว่าเป็นอุบัติการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง ให้รายงานให้ทราบต่อไป

๒.๒.๓ กรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นให้นำมาปรับปรุงในคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มเติมต่อไป

๒.๒.๓ แนวทางกำหนด กลไก การกำกับติดตาม การรายงานผล การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๒.๓.๑ รอบที่ ๑ ภายในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒.๓.๒ รอบที่ ๒ ภายในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

ทั้งนี้ให้หน่วยงานนำมาประกาศ...

Sis Um

ทั้งนี้ให้หน่วยงานนำมาประกาศของโรงพยาบาลดอยเต่า เรื่องกรอบแนวทางการจัดวางระบบ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน พ.ศ.๒๕๖๓ สำหรับ หน่วยงานในโรงพยาบาลดอยเต่าขึ้นเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด จึงประกาศให้มารับทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

(นายธนิต บรรณผล)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยเต่า

แนวทางการจัดการอุบัติการณ์  
โรงพยาบาลดอยเต่า

อุบัติการณ์จากช่องทางต่าง ๆ \*

ประเมินระดับอุบัติการณ์

แจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ระดับ 0-1 \*

ระดับ 2 \*

ระดับ 3 \*

แก้ไขเบื้องต้น

แก้ไขเบื้องต้น

ผู้พบข้อร้องเรียน  
รายงานด้วยวาจาทันที

เขียนรายงาน  
ข้อร้องเรียน

รายงานหัวหน้างาน

ในเวลา

นอกเวลา

รายงานหัวหน้างาน

เขียนรายงาน  
ข้อร้องเรียน

แก้ไขเบื้องต้น

แก้ไขเบื้องต้น

ภายใน 1 สัปดาห์

ภายใน 1 วัน

รายงานหัวหน้างาน

รายงานหัวหน้าเวร

RCA /วางแผนมาตรการ

RCA /วางแผนมาตรการ

รายงานแพทย์เวร

รายงานเข้าสู่ระบบความเสี่ยง

วางแผน /แก้ไข /ประสานงาน /วางแผน  
มาตรการ /ติดตามประเมินผล

รายงานผู้อำนวยการ หรือ  
คณะกรรมการจัดการอุบัติการณ์

- 1. คุณศุภรดาทวีพร มงคล 086-150 6017
- 2. คุณประทุมพร คำแสน 089-561 5992
- 3. คุณธนภัทร พงษ์จิตร 061-954 2436
- 4. คุณวงศ์อัมพร ภิญโญศ 087-184 8416

ประชุมทีม คกก.จัดการเรื่อง  
ร้องเรียน เพื่อทบทวน วางแผน  
จัดการจัดการ

พิจารณาดำเนินการ  
ตามมาตรา 41  
กรณีได้รับความเสียหาย  
จากบริการ  
(คุณศุภรดาทวีพร มงคล)

รายงานเข้าสู่ระบบ  
DCIRและดำเนินการ

ข้อร้องเรียนที่ต้องรายงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข\*

ข้อร้องเรียนที่ต้องเจรจา  
ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม  
ก่อนขั้นตอนการฟ้องร้อง

คกก.ไกล่เกลี่ย  
ดำเนินการไกล่เกลี่ย

สิ้นสุดการพิจารณาคดี

เข้าสู่ชั้นศาล

ไกล่เกลี่ยสำเร็จ

ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

ประสานนิติกรจังหวัด  
หรือ ทีมไกล่เกลี่ย สสจ.  
เชียงใหม่(สราวุฒ โสภณ  
วิษณุกุล 081-7722651)

ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

ไกล่เกลี่ยสำเร็จ

ชี้แจงข้อแก้ไข  
ทำข้อตกลง  
สรุปผลหา  
ทางออกกับผู้  
ร้องเรียน

*Sun Umu*

แบบบันทึกอุบัติเหตุและแนวทางแก้ไข  
กลุ่มงาน.....

ลำดับ	วัน เดือน ปี ที่เกิดอุบัติเหตุ	รายละเอียดอุบัติเหตุ	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบแต่ละ Flow/คู่มือ

*Signature*