



ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ


แนวทางปฏิบัติ (Flow)

เรื่อง : แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ
และด้านจริยธรรมฯ ของบุคลากร

รหัสเอกสาร : QMS-010-2-008-00 แก้ไขครั้งที่ 00

วันที่ประกาศใช้ : 28 ส.ค. 2567

| ผู้รับผิดชอบ | ชื่อ-สกุล | ตำแหน่ง | ลายเซ็น | วัน/เดือน/ปี |
|--------------|---------------------------|--|---------|--------------|
| ผู้จัดทำ | นางสาวชนิษฐา ชันซี | ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ | | 19 ส.ค. 2567 |
| ผู้ทบทวน | นางพัทธนันท์ คงชุม | เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ | | 19 ส.ค. 2567 |
| ผู้อนุมัติ | ผศ.นพ.ฐิติณัฐ ดิลกหัตถการ | ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ | | 21 ส.ค. 2567 |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p>ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ</p> | <p>วันที่มีผลบังคับใช้ : 28/3/2567</p> |
| <p>Flow รหัสเอกสาร : QMS-010-2-008-00</p> | | <p>แก้ไขครั้งที่ : 00</p> |
| <p>เรื่อง : แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ และด้านจริยธรรมฯ ของบุคลากร</p> | | <p>หน้า 2 จาก 3</p> |

บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

| วันที่ | แก้ไข ครั้งที่ | ทบทวน ครั้งที่ | บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร | ผู้จัดทำ/ผู้แก้ไข |
|-----------|-------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|
| 19/3/2567 | 00 | 00 | ขอขึ้นทะเบียนเอกสารใหม่ | นางสาวณิชฐา ชันชี |



ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ

วันที่มีผลบังคับใช้ :
28/3/2567

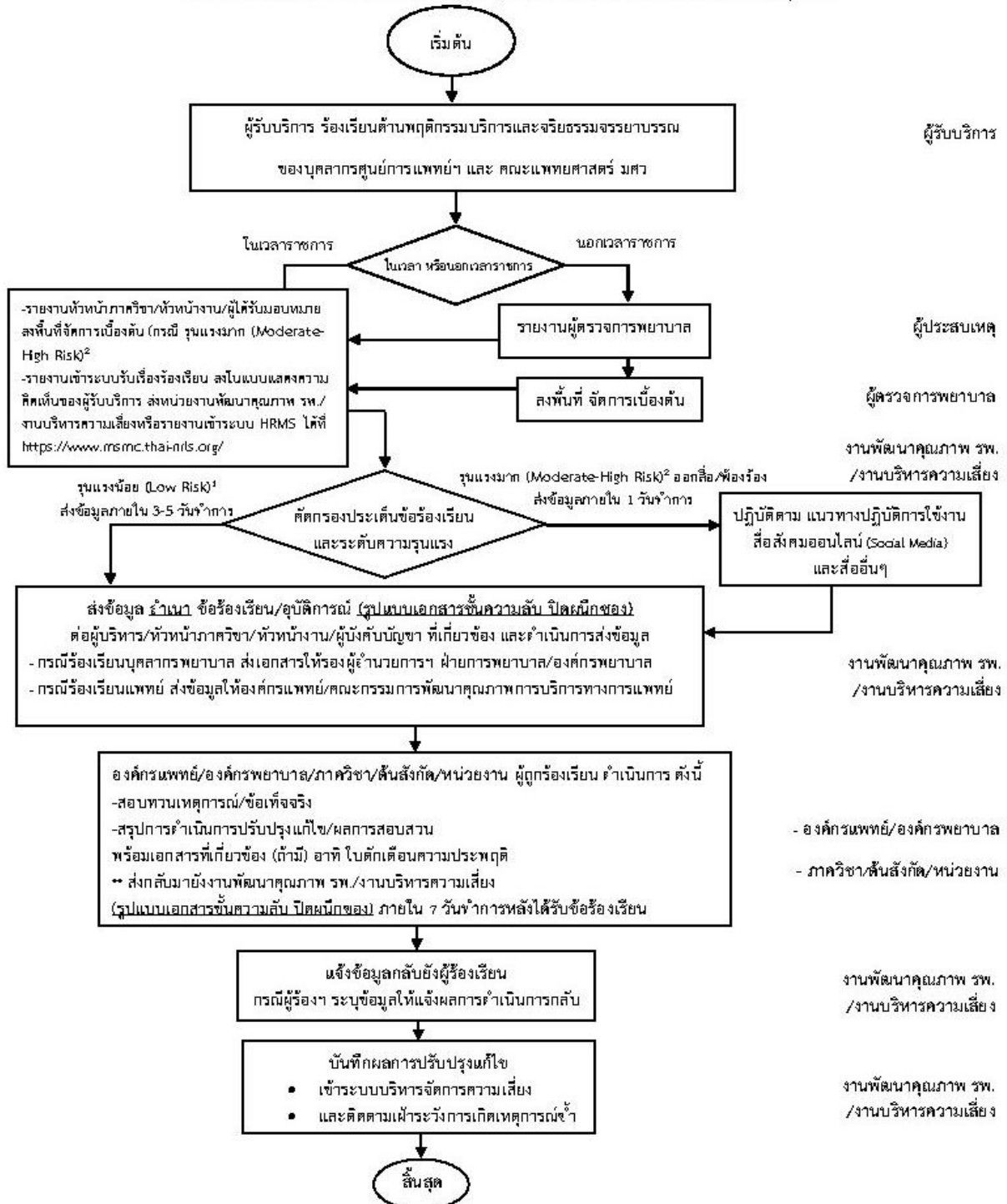
Flow รหัสเอกสาร : QMS-010-2-008-00

แก้ไขครั้งที่ : 00

เรื่อง : แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ
และด้านจริยธรรมฯ ของบุคลากร

หน้า 4 จาก 4

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ และด้านจริยธรรมฯ ของบุคลากร



¹เหตุการณ์ระดับความรุนแรงน้อย (Low Risk/A-C/1-2) ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ/บุคลากร/องค์กร มีความไม่พึงพอใจ มีความผิดพลาดเกิดขึ้น แต่ไม่พบอันตราย เกิดความเสียหายเล็กน้อย หรือมูลค่าความเสียหาย ไม่เกินกว่า 50,000 บาท
²เหตุการณ์ระดับความรุนแรงมาก (Moderate - High Risk/D-1/3-5) เกิดอันตราย ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ/บุคลากร/องค์กร มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์กร โดยมีการฟ้องร้องศาล/อองกสิ หรือมูลค่าความเสียหาย มากกว่า 50,000 บาท

หมายเหตุ : ทั้งนี้แนวทางการปฏิบัติและกระบวนการรักษา อาจมีการเปลี่ยนแปลง ขึ้นกับการพิจารณาของทีมแพทย์ผู้ดูแลรักษา



ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

วันที่มีผลบังคับใช้ :

1/3/2567

แก้ไขครั้งที่ : 00

แบบฟอร์ม รหัสเอกสาร : QMS-030-4-001-00

หน้า 1 จาก 1 หน้า

ชื่อแบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอดำเนินการเอกสารตามระบบเอกสารคุณภาพ

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้จัดทำเอกสาร

ว/ด/ป.....19 ส.ค./2567.....

ชื่อคณะกรรมการ หรือหน่วยงาน ..คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ

เรื่อง ขอขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ ขอปรับปรุงแก้ไขเอกสารคุณภาพ
 ขอทบทวนเอกสารคุณภาพ ขอยกเลิกเอกสารคุณภาพ

ระดับของเอกสารคุณภาพที่ขอดำเนินการ นโยบายคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ
 วิธีปฏิบัติงาน เอกสารสนับสนุน (คู่มือ/แบบฟอร์ม)

เอกสารสนับสนุนเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ และด้านจริยธรรมฯ ของบุคลากร
รหัสเอกสารคุณภาพที่..... (ระบุเฉพาะเอกสารที่ขึ้นทะเบียนแล้ว)

เหตุผลการจัดทำ / แก้ไข / ทบทวน / ยกเลิก ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ และด้าน
จริยธรรมฯ ของบุคลากร

- เอกสารขอขึ้นทะเบียนใหม่ และได้ส่งต้นฉบับเอกสารคุณภาพใหม่ พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูลมาด้วย
 ทบทวนแล้วยืนยันเอกสารเดิมไม่มีการแก้ไข
 ทบทวนและปรับปรุงแก้ไขเอกสาร และได้ส่งเอกสารเดิมและเอกสารใหม่มาพร้อมแผ่นบันทึกข้อมูลใหม่มาด้วย
 ยกเลิกเอกสาร และได้ส่งเอกสารเดิมและเอกสารใหม่มาพร้อมแผ่นบันทึกข้อมูลใหม่มาด้วย

ลงชื่อ

(นางสาวชนิษฐา ชันชี)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ
ผู้จัดทำเอกสาร

ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ทบทวน

ว/ด/ป.....19 ส.ค. 2567.....

เห็นควรดำเนินการต่อ ไม่เห็นชอบส่งคืน
เหตุผลและข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ

(นางพัทธนันท์ คงชุม)

ตำแหน่ง เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ
ผู้ทบทวนเอกสาร

ส่วนที่ 3 สำหรับผู้อนุมัติ

ว/ด/ป.....21 ส.ค. 2567.....

อนุมัติ ไม่อนุมัติ
ข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตติพันธุ์ ดิลกหัตถการ)

ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทย์ฯ
ผู้อนุมัติเอกสาร

ส่วนที่ 4 งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

รับเมื่อวันที่.....เดือน.....22 ส.ค. 2567.....

เลขที่เอกสารขอแก้ไข.....

เลขที่ขอเอกสารใหม่ QMS-030-4-008-00

ลงชื่อ

(นางสาววันวิสาข์ เทพวิญญากิจ)

ผู้รับเอกสารและออกหมายเลขเอกสาร