คู่มือการใช้งานโปรแกรม บันทึกข้อมูลศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

การเข้าสู่โปรแกรม www.peaceinhealth.org เลือกที่ เมนู ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข



รูปที่ 1 การเข้าสู่โปรแกรม

จากนั้นทำการเข้าสู่โปรแกรมโดยการ login เข้าสู่ระบบ

โปรแกรมปริหา	รจัดการเชื่อง	ราวร้องทุกข์ ค	ระทรวงสาธา	รณสุข
หมามลก หางบบบบกสมดาร เข้าสู่ระบบ USER 10701 PHD	รัฐมือกฐานรายและเคล็ หางการเลทหย์ สำหรับ มาพย์	retention for the second secon	4992157 • 994 • 99	
(ชาตุระบบ	R		Las Al-su a - a - No a - - area - area 	

รูปที่ 2 หน้าพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้งาน

โดยโปรแกรมมีเมนูการทำงานหลักอยู่ 4 เมนูหลัก คือ

- 1. เมนู ทำเนียบนักสันติวิธี เป็นเมนูสำหรับเพิ่มข้อมูลนักสันติวิธี/นักเจรจาไกลเกลี่ย และนิติกร
 - ผู้ชำนาญการด้านกฎหมายทางการแพทย์ โดยสามารถจัดการข้อมูล คือ เพิ่ม, ลบ และแก้ไขข้อมูล



รูปที่ 4 กรอกรายละเอียดนักสันติวิธี

กรอกข้อมูลรายละเอียดพื้นฐาน โดยโปรแกรมจะมีการบันทึกเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของผู้ที่ผ่าน การอบรมหลักสูตรนักสันติวิธีจากศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการ ดำเนินงานต่อไป

ส่วนการแสดงข้อมูลให้ปรากฏต่อสาธารณะคือ โปรแกรมจะทำการแสดงข้อมูลในส่วนของหน้าเมนู ทำเนียบนักสันติวิธี โดยข้อมูลที่แสดงประกอบด้วย รูปภาพ, ชื่อ-สกุล, ตำแหน่ง, ประเภทบุคลากร, เบอร์โทร, E-Mail, สังกัด ข้อมูลจะแสดงให้บุคคลภายนอกทราบโดยไม่ต้องทำการ Login เข้าสูระบบ ถ้าเลือกไม่ต้องการแสดงให้ทราบ ข้อมูลจะไม่ปรากฏให้บุคคลภายนอกได้รับทราบแต่จะแสดงเมื่อมีการ Login เข้าใช้งานระบบเท่านั้น

E-mail	สังกัด
njunya@yahoo.com	สนง.สาธารณสุขจังหวัด ยโสธร ลบ[แก้ไข]

รูปที่ 5 แก้ไขข้อมูลนักสันติวิธี

การแก้ไขข้อมูล โดยให้ผู้ใช้งานเลือกที่ แก้ไข และทำการกรอกข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน ของ นักสันติวิธี ที่ต้องการแก้ไข

หน้าหลัก	ท่าเนียบนักสันดิวิธี	เรื่องราวร่องหุกข้	บรับปรุงแก้ไข	<i>→ รายงาน</i>	→ ติดต่อเรา→ ดู
โปรดยืนยันการ	รแก้ไขข้อมูลทำเนียบนักสัน	ดิวิธี โดยการกรอกเลขร	บัตรประจำดัวประชาชน	ของผู้ที่ต้องการแก้ไขข้อมูล	สัน

รูปที่ 6 กรอกหมายเลขบัตรประชาชนเพื่อยืนยัน

ลบข้อมูล โดยให้ผู้ใช้งานเลือกที่ ลบ และทำการกรอกข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน ของนักสันติวิธี ที่ต้องการลบ



รูปที่ 7 การลบข้อมูลนักสันติวิธี



รูปที่ 8 กรอกหมายเลขบัตรประชาชนเพื่อยืนยันการลบ

 เมนู เรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเมนูที่ใช้ในการบันทึกขอมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเมื่อทำการกรอก ข้อมูลจะได้ลำดับที่เอกสารจากโปรแกรม ให้เขียนลำดับเลขที่ของเอกสารตามโปรแกรม ลงใน แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษเพื่อใช้ในการค้นหาเพื่อทำการแก้ไขในลำดับต่อไป

	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุ	กข์ เขตบริการสุข	ภาพที่ ๑๐				
างนี้อยานักสันส์วิธี	- demnerenner	-มรีบประเทรีย	→ \$30¥7¥	. Antoin	รัณฑรศ์ มาลาจำชี เข่าทำง	nul IP : 127.0.0.	1 7ml : 2014-06-20 🛋
	ลบที่ 1 ช่อมูลทั่วไป					เอกสาร	สำคัญที่ : 7 🛨 🔼
	ວັນທີ່ວັນແຈ້ວ:	😺 เวลาที่วับแจ่ง :		สถานะการดำเนิน	เขาน: ส่งสุดิสอร์สอล่า •		
	หน่วยงานนี้เกิดเหตุ	•		วันที่เกิดเหตุ :			
	ชื่อคุณจัง :		ang : 📃				
	भीवय्		*				
	อาชีพ : ทำหลด ความสัมพันธ์กับคุรีบบริการ : คุณห	• ເນວງໂທງ :	เท.โรงพยาบาล				

รูปที่ 9 เมนูบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์

s * Bookmarks Web Slice Gallery	113.53.236.26 says:	× lean
แนวทางการดำเนินการเบื้อ	เพื่อเป็นการรักษาความลับผู้ป่วยและผลกระทบเกี่ยวกับการดำเนินคดี กรุณาตรวจสอบ เอกสารก่อนการแนบ ข้อแนะนำ 1.ไม่ควรระบชื่อ และที่อยู่ละเอียดของผู้ป่วย	
เที่ 5 ผลลัพธ์	2. ไม่การมีรูปภาพที่สามารถระบุตัวตนผู้ป่วยได้อย่างชัดแจ้ง 3.การสรุปเฉพาะข้อเท็จจริง เพื่อการเรียนรู้และพัฒนางาน	-
วันที่ยุติเรื่อง :	Prevent this page from creating additional dialogs.	
วามพึงพอใจของผู้ให้บริการที่เกี่ย กระบวนการจัดการเรื่องร	ОК]
ละเอียดที่ร้องเรียน แนบไฟล์รายละเอียดที่ร้อ	งเรียน : Choose File No file thusen (ชื่อไฟล์เป็นภาษาอัง	กฤษเท่านั้น)

รูป 10 การแนบไฟล์รายละเอียคเพิ่มเติม

ผู้รับแจ้ง :

ในการแนบไฟล์รายละเอียคเพิ่มเติม มีการแจ้งเตือนผู้บันทึกให้ตระหนักถึงความสำคัญของการปกปิค

ความลับของผู้ป่วย

 เมนู ปรับปรุงแก้ไข เป็นเมนูที่ใช้ในการแก้ไขข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้กรอกข้อมูลไว้แล้ว โดย ให้เติมหมายเลขเอกสารที่ได้จากขั้นตอนการบันทึกขอมูล เพื่อทำการค้นหาข้อมูลมาทำการแก้ไข

เรื่องราวร้อ	องทุกข์	ปรับปรุงแก้ไข	-> 57	ขยงาน	→ <i>ดิ</i>	ดต่อเรา -> คู่มือ
			ล่าดั	บเลขที่เอกสาร		ค้น
เอกสาร ลำดับที่		ชื่อ		เรื่อง	ร้องทุกข์ / ร้องเรียน	แก้ไข
14	ชาย 29 ปี N	MC ชนกับรถปีกอัพ		Multiple trauma chest contussi	a : subarancnoid hemorrhage c on c close fracture rt leg BB	
15	ชาย 38 ปี b	iead injury		Large acute EI	OH at left frontopaietemporal region	
16	ชาย 73 ปี F	Ix NF re operation		NF c S	epsis U/D HT c CKD	
17	ชาย 54 ปี s	evere metabolic aci	idosis	severe metabolio	c acidosis c cherhosis c sepsis c AGE	

รูปที่ 11 การแก้ไขปรับปรุงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

หลังจากทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วสามารถทำการพิมพ์เก็บเป็นเอกสารได้ ดังรูป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	อกสารลำดับที่ : 7
หน่วยงานที่เกิดเหตุ แสนกผู้ป่วยใน ▼ วันที่	เก็ดเหตุ : [2014-08-04 🔢 🔯

รูปที่ 12 การพิมพ์เอกสารในหน้าการแก้ไขข้อมูล

4. เมนู รายงาน เป็นเมนูที่ใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็น



รูปที่ 13 เมนูรายงาน

- รายงานสรุปภาพรวม

- รายงานติดตามการบันทึกข้อมูลรายเดือน

้โดยผู้ใช้สามารถเลือกช่วงวันที่ในการรายงานผลได้ตามต้องการ และ พิมพ์รายงานได้ตามต้องการ

เลือกวัน : 2014-02-01 💆 2016-02-26 💆 คัน					
ข้อมูล โรงพยาบาล ยโสธร ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 ถึง 26 กุมภาพันธ์ 2559 🛛 🖗 พิมพ์รายงาน					
จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด 11 เรื่อง	ประเภทผู้ป่วย OPD จำนวน 3 ราย	ประเภทผู้ป่วย IPD จำนวน 8 ราย			
	หน่วยที่เกิดเหตุ	จำนวน			
	แผนกผู้ป่วยนอก	1			
	แผนกผู้ป่วยใน	4			
	ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน	5			
	ห้องผ่าตัด	1			
	แผนกที่เกิดเหตุ	จำนวน			
		3			
	อายุรกรรม	2			
	ศัลยกรรม(รวม minor)	1			
	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	1			
	จักษุ	1			

รูปที่ 14 รายงานสรุปภาพรวม

รายงานในส่วนของ สถานะในการยุติเรื่อง ผู้ใช้สามารถเลือกดูในรายละเอียดของแต่ละหัวข้อได้

สถานะการยุติเรื่อง	สำนวน
ระหว่างตำเนินงาน	23
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รักษาความสัมพันธ์ได้	1
ฟ้องร้องเป็นคดี	1
ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจ แต่ไม่ฟ้องร้องเป็นคดี	1

รูปที่ 15 สถานะการยุติเรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานตามดัวชี้วัด

- 1. สามารถตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 3 วัน จำนวน 4 ราย คิดเป็น 15.38 %
- 2. สามารถยุติเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 30 วัน จำนวน 6 ราย คิดเป็น 23.08 %
- สามารถยุติเรื่องได้โดยไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดี จำนวน 2 ราย คิดเป็น 66.67 %
- 4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 33.33 %
- 5. ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 33.33 %

รูปที่ 16 สรุปผลการคำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด

1. การตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ภายในระยะเวลา 3 วัน มากกว่าร้อยละ 80 (โคยเริ่มนับจากวันที่

ใด้รับเรื่องร้องเรียน จนกระทั้งถึงวันที่มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข)

- การแก้ไขและสามารถยุติเรื่องราวร้องทุกข์ได้ภายในระยะเวลา 30 วัน มากกว่าร้อยละ 80 (โดยเริ่ม นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกระทั้งถึงวันที่สามารถยุติเรื่องได้)
- การยุติเรื่องราวร้องทุกข์โดยไม่มีการฟ้องร้องเป็นกดี มากกว่าร้อยละ 90 (โดยกำนวณจากสถานะการ ยุติเรื่องที่ไม่มีการฟ้องร้อง ต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้วทั้งหมด)
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา มากกว่าร้อยละ 80 (โดยคำนวณจากความพึง พอใจของผู้รับบริการ ต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีการตอบสนองทั้งหมด)
- ผู้เกี่ยวข้องมีระดับความพึงพอใจในแนวทางการแก้ไขปัญหา มากกว่าร้อยละ 80 (โดยคำนวณจาก ความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีการตอบสนองทั้งหมด)

ซึ่งรายงานผลการปฏิบัติงานแบ่งระดับของรายงานออกเป็น 4 ระดับ คือ

- รายงานสำหรับโรงพยาบาลทั่วไป จะแสดงผลการปฏิบัติงานเฉพาะโรงพยาบาลที่ทำการ login
 เท่านั้น จะไม่สามารถดูรายงานของโรงพยาบาลอื่นได้
- รายงานสำหรับผู้รับผิดชอบระดับจังหวัด จะสามารถดูผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ทั้งหมดภายในจังหวัด แต่ไม่สามารถดูรายงานของจังหวัดอื่นได้
- รายงานสำหรับผู้รับผิดชอบระดับเขต จะสามารถดูผลการปฏิบัติงานภาพรวมของทุกจังหวัดใน เขตบริการสุขภาพได้
 - รายงานสำหรับผู้รับผิดชอบระดับกระทรวง จะสามารถดูผลการปฏิบัติงานภาพรวมของประเทศ



รูปที่ 17 ระบบรายงานระดับกระทรวงใช้ในการกำกับติดตาม

ข้อมูล สำ	นักงานปลัด ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 ถึง 27	ีมิถุนายน 2559 🛛 🎍 พิมพ์ราย	ยงาน
จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด 13 เรื่อง	ประเภทผู้ป่วย OPD จำนวน 5 ราย	ประเภทผู้ป่วย IPD จำนวน 7 ราย	
	เขตสุขภาพที่เกิดเหตุ	จำนวน	
	เขตสุขภาพที่ 10	9	
เรื่องราวร้องทอข์ ทางด้ามบริการทางคลิบิเ	า ว่ามาม 9 เรื่อง		
	ระดับความรุนแรง	จำนวน	
	ະະດັບ C ະະດັບ D	7	
Ľ			
เรื่องราวร้องทุกข์ ทางด้านบริการสนับสนุน –	จำนวน 5 เรื่อง		
	ระดับดวามรุนแรง รบแรงนัลย	จำนวน 2	
	านแรงปานกลาง	3	
	รูปที่ 18 สรุปภาพรวมแบ่งตามเขตสุขภ	าพ	
ผู้เสียหาย : อายุ : 6 เลขบัตรประชาชน :	เพศ: ● ชาย ◯ หญิง	สิทธิการรักษา : UC	T
ทีอยู่		จังหวัด : ระยอง	T
อาชีพ : อื่นๆ	🔻 🗌 จนท. โรงพยาบาล เบอร์โ	ทร: -	

รูปที่ 19 มีการปกปีครายละเอียดในส่วนของผู้เสียหาย

เลือกวัน : <mark>2015-02-01 🔯 2016-02-26 💆 คัน</mark>							
ข้อมูล โรงพยาบาล	ยโสธร ระห	ว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 ถึง 26 กุมร	าาพันธ์ 2559	🛯 🎍 NI3	เพรายงาน		
จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด 11 เรื่อง	ประเม	าทผู้ป่วย OPD จำนวน 3 ราย ประเภ	าทผู้ป่วย IPD จำนว	าน 8 ราย			
			สานวนเ	งินเยียวยา	สถาเ	นะฟ้องร้องเ	ป็นคดี
เรื่องราวร้องทุกข้		สถานะการยุติเรื่อง	ม 41	เงินโรง พยาบาล	อยู่ระหว่าง ดำเนิน การทาง ศาล	แพ้คดี	ชนะคดี
Cataract		ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รักษาความสัมพันธ์ได้	() 0			
Intertrochanteric Fx.Rt Hip		ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รักษาความสัมพันธ์ได้	() 0			
Cardiac arrest, unspecified		ผู้รับบริการมีความพึ่งพอใจ รักษาความสัมพันธ์ได้	() 0			
Chronic kidney disease, stage 5		ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รักษาความสัมพันธ์ได้	() 0			
	. 1	ผ้รับบริการมีความพึงพอใจ รักษาความสัมพันธ์ได้) 0			

รูปที่ 20 รายงานติดตามการบันทึกข้อมูลรายเดือน



การใช้งานในระบบสืบค้นข้อมูล

รูปที่ 22 ระบบสืบค้นข้อมูล

การทำงานประกอบด้วย

- สอบถามนักสันติวิธี, ผู้เชี่ยวชาญกฎหมายทางการแพทย์ ที่ได้ทำการลงทะเบียนในโปรแกรมว่ามีจำนวน เท่าใด สังกัดหน่วยงานใดบ้าง
- จำนวนเรื่องร้องเรียนที่บันทึกลงในโปรแกรมทั้งหมด
- การค้นหาสอบถามเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีการกรองตามประเภทที่ต้องการ เช่น กรองตามความเสี่ยง
 , ระดับความรุนแรง, แผนกผู้ป่วย, ระดับความพึงพอใจ, แผนกที่เกิดเหตุ



รูปที่ 23 รายละเอียดการสืบค้น

เมื่อก้นหาเจอ case แล้วต้องการทราบรายละเอียคแล้วให้ทำการ กคที่ สถานบริการ โปรแกรมจะแสดงรายละเอียด ทั้งหมดที่ผู้ใช้ทำการกรอกลงในโปรแกรม

ข้อมอการร้องเรียน	
	254
255555716274	354
วันที่เกิดเหตุ	13 มิถุนายน 2559
สถานบริการ	โรงพยาบาล สรรพสิทธิประสงค์
หน่วยงานที่เกิดเหตุ	แผนกผู้ป่วยนอก
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงทางด้านคลินิก
ระดับความเสี่ยง	ระดับ C
ข้อมูลผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียน	
บ้อมูลผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียน	XXX
เพศ /อายุ /อาชีพ	หญิง อายุ 53 อาชีพ ข้าราชการ
ที่อยู่	อุบลราชธานี
สิทธิการรักษา	

รูปที่ 24 รายละเอียดใน case

ในการแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนนั้น โปรแกรมจะมีการปกปิดในส่วนที่เป็น ชื่อ ,ที่อยู่ ของผู้เสียหาย

	ภาพหรือไฟลเอกสารประกอบ	
จำนวนครั้งทอาน: 2		
👤 ยินดีต้อนรับคุณ สำนักงานปลัด		
ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ		
	ส่งข้อคิดเห็น ย้	อนกลับ

รูปที่ 25 การแสดงความคิดเห็น

ในส่วนท้ายของโปรแกรมจะมีส่วนให้ทำการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของ case นั้นๆ เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้