



คู่มือ/แนวทาง

มาตรฐานการให้ความเป็นธรรมในการ
ปฏิบัติงานและการให้บริการ

โรงพยาบาลบ่อไร่

จังหวัดตราด

คำนำ

โรงพยาบาลบ่อไร่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการให้บริการด้านการรักษาโรค ส่งเสริมป้องกันและฟื้นฟูสภาพให้กับผู้รับบริการและประชาชนที่อยู่ในอำเภอบ่อไร่ ส่วนกระบวนการของหน่วยงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่แสดงถึงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่จะต้องกำหนดให้มีคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานนั้นอย่างเคร่งครัดอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ กระบวนการต่างๆมุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชน ด้วยการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอนระยะเวลาที่ใช้ ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ซึ่งถือเป็นลักษณะ คุณธรรมที่หน่วยงานจะต้องพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

ดังนั้น งานคุณภาพบริการ ของโรงพยาบาลบ่อไร่ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรในโรงพยาบาลยึดเป็นแนวทางในการให้บริการ จนเกิดเป็นคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานต่างๆ หน่วยงานทุกหน่วยมีการประเมิน มีการกำกับดูแล มีมาตรฐาน เกิดความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่เป็นรูปธรรม จึงกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนถึงติดตามประเมินกระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการและพัฒนาจนสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชนซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและเท่าเทียมต่อไป

งานคุณภาพบริการโรงพยาบาลบ่อไร่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วิสัยทัศน์	๑
พันธกิจ	๑
ค่านิยม	๒
มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน	๒
อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบผู้อำนวยการ และทีมผู้บริหาร	๓
อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพ และการดูแลการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพ	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงาน	๕
กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๗
ภาคผนวก	
ประกาศโรงพยาบาลป๋อไร่เรื่องกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	

คู่มือการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบ่อไร่

๑. หลักการและเหตุผล

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ -๒๕๖๔) แนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี๒๕๖๓ เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้ภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม งานคุณภาพโรงพยาบาลบ่อไร่ มีบทบาทหน้าที่ ในการกำหนดคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้หน่วยงานต่างๆนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานนั้น และควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดอยู่เสมอ จนส่งผลให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ จึงควรติดตามประเมินกระบวนการมุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเผยแพร่ขั้นตอนระยะเวลาที่ใช้ กระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชนไว้ที่ทุกหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดเป็นธรรมและเท่าเทียม ซึ่งถือเป็นคุณธรรมที่หน่วยงานจะต้องพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดทำคู่มือ/มาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานทุกหน่วยมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมีการกำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม เพื่อให้เกิดคุณธรรมจากการทำงานในหน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลบ่อไร่ โรงพยาบาลบ่อไร่จึงกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานของหน่วยงานและโรงพยาบาลต่อไป

๒. วิสัยทัศน์ (Vision)

เครือข่ายสุขภาพมาตรฐานชั้นนำ นวัตกรรมและบริการสุขภาพเป็นเลิศ สู่มืองสุขภาวะชายแดนระดับประเทศ

๓. พันธกิจ (Mission)

๑. ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค รักษาฟื้นฟูสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ประชาชนในพื้นที่ด้วยเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการสุขภาพของชุมชน

๒. พัฒนานาอนามัยสิ่งแวดล้อม ระบบเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ในพื้นที่สาธารณสุขชายแดน เพื่อสนับสนุนและรองรับการค้าชายแดน และการเติบโตในพื้นที่เชื่อมโยงเขตเศรษฐกิจพิเศษด้วยความร่วมมือของท้องถิ่นภาคประชาชนและหน่วยงานราชการ

๓. พัฒนาคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาลและเครือข่ายสุขภาพ ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ ให้มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล

๔. เสริมสร้างความเข้มแข็งของโรงพยาบาลและเครือข่าย ด้านการบริหารจัดการบุคลากร การเงิน การคลังที่พึ่งตนเองได้และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

๔. ค่านิยม = MOPH

M = Mastery (เป็นนายตัวเอง) = ปฏิบัติตามระเบียบ คุณธรรมจริยธรรม

O = Originality (สร้างสรรค์สิ่งใหม่) = สร้างสรรค์นวัตกรรมสิ่งใหม่ที่เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ

P = People Centered Approach(ใส่ใจประชาชน) = ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน

H = Humility(ถ่อมตนอ่อนน้อม) = รับฟังความคิดเห็นและเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

๕. มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน : ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ ๒ ด้าน

๑.) ด้านกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือระบบการให้บริการตามมาตรฐานและการให้บริการระบบป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติตามแนวทาง

๒. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร

๓. มีการเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอน มาตรฐาน อัตราค่าบริการ และระยะเวลาที่ใช้การให้บริการแก่ผู้รับบริการ

๔. บุคลากรปฏิบัติงานตามแนวทาง ระเบียบ ตามมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

๕. การบริหารงบประมาณยึดหลักความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์การใช้จ่ายของงบประมาณ

๖. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๗. สร้างระบบเสริมสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน ความพร้อมด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน

๘. จัดให้มีรูปแบบวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดนโยบายต่างๆเพื่อสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ ผลงาน ของหน่วยงาน ให้บุคลากรได้รับทราบ

๙. บุคลากรทุกคนต้องยึดมั่นในจริยธรรม ยึดหลักการกระทำที่ถูกต้องและเป็นธรรม บริหาร และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและจิตบริการที่ดี บริการเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงานและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดและเสียหาย

๑๐. จัดระบบงานร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีบุคลากรรับผิดชอบเฉพาะ

๑๑. บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการรับสินบน การรับหรือเรียก รับเงิน หรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ใช้ตำแหน่งเอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้องหรือมีพฤติกรรมเข้าข่ายทุจริตต่อหน้าที่

๒.) ด้านการให้บริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

แนวทางปฏิบัติ

๑. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเท่าที่ไม่ขัดกับระเบียบของทางราชการและกฎหมายกำหนด การจัดซื้อจัดจ้างประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือช่องทางอื่นๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ
๒. มีการเผยแพร่ความรู้ คู่มีมือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘
๓. จัดให้มีการเผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติ การดำเนินการ กระบวนการมารับบริการ แก่ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. มีระบบคิว หรือจัดระบบตามลำดับก่อน – หลัง ในการรับบริการ
๕. มีระบบช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน
๖. จัดให้หน่วยให้คำปรึกษา ประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนและผู้รับบริการ
๗. จัดที่นั่งให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และมีน้ำดื่มบริการ
๘. จัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือคนชราที่ต้องนั่งรถเข็นหรือเปลนอน เพื่อให้มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ จัดที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
๙. ให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลบ่อไร่ รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้การให้บริการดังกล่าวข้างต้นทุกเดือน/ไตรมาส ในที่ประชุมหน่วยงาน/ทีมงานหรือกรรมการบริหาร

๖. อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบผู้อำนวยการ และทีมผู้บริหาร

หน้าที่ของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. ด้านการวางแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับการเลือกภารกิจ วัตถุประสงค์ และการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของโรงพยาบาล
๒. ด้านการจัดการ โดยการกำหนดโครงสร้าง บทบาทของบุคลากรในโรงพยาบาล
๓. ด้านการจัดบุคลากรเข้าทำงาน เกี่ยวกับการบรรจุ การรักษาบุคลากรและตำแหน่งหน้าที่ภายในโรงพยาบาล
๔. ด้านการสั่งการหรือการนำ โดยมีภาวะผู้นำเพื่อจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติตามความต้องการ และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
๕. ด้านการควบคุม เพื่อเป็นการวัด และแก้ไขการทำงานในส่วนบุคลากรและโรงพยาบาล

หน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

- มีหน้าที่เป็นคณะที่ปรึกษา และสนับสนุนผู้อำนวยการโรงพยาบาลในเรื่องต่างๆ ดังนี้
๑. กำหนดทิศทางเป้าหมายในการพัฒนาโรงพยาบาลโดยทุกคนมีส่วนร่วม
 ๒. พิจารณาจัดทำแผนจัดสรร ควบคุม กำกับงาน วิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล
 ๓. พิจารณาแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ มอบหมายงาน ประสานงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ พิจารณาเสนอหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ และพิจารณาให้คุณให้โทษแก่เจ้าหน้าที่

๔.พิจารณาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ใช้ในโรงพยาบาลตามความเหมาะสม ทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับมติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการต่างๆของราชการ

๕.พิจารณาแนวทางพัฒนา รวมทั้งพิจารณาคัดเลือกคณะกรรมการและคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานเฉพาะกิจของโรงพยาบาล

๖.ร่วมพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงพยาบาล

๗.หน้าที่อื่นๆตามที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรึกษาหรือมอบหมาย โดยกำหนดให้มีการประชุมปรึกษาข้อราชการอย่างสม่ำเสมอ

๗. อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพ และการดูแลการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพ

หน้าที่ความรับผิดชอบของแพทย์

ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติวิชาชีพถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพเวชกรรม สามารถนำความรู้วิทยาศาสตร์การแพทย์ พื้นฐานความรู้ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิกและการแพทย์คลินิก ทักษะในการซักประวัติ การตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการและหัตถการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการวินิจฉัย การปฏิบัติการรักษา การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันปัญหาทางสุขภาพที่พบได้บ่อย และ/หรือมีความสำคัญในประเทศได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการให้การดูแลรักษาต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน โดยตระหนักถึงผลกระทบของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมต่อการเจ็บป่วยและการรักษา

หน้าที่ความรับผิดชอบของทันตแพทย์

ปฏิบัติงานทันตแพทย์หรือให้บริการทางการแพทย์ ให้การศึกษาและฝึกอบรมด้านทันตแพทย์แก่ทันตออนามัยหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบของเภสัชกร

มีหน้าที่รับผิดชอบคุณภาพของงาน งานบริการเภสัชกรรม งานบริหารเวชภัณฑ์ งานเภสัชกรรมคลินิก งานเภสัชกรรมชุมชน งานสนับสนุนสถานบริการสาธารณสุขระดับรอง งานผลิตยา ภาพของงานเทียบเท่าระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานเภสัชกรรมโดยควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนพอสมควร หรือปฏิบัติงานเภสัชกรรมที่ยากมาก และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบของนักเทคนิคการแพทย์

ปฏิบัติงานในฐานะนักเทคนิคการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบคุณภาพของงานระดับสูง มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิชาการด้านเทคนิคการแพทย์ที่ค่อนข้างยากมาก โดยต้องใช้ความรู้และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติภายใต้การกำกับ การตรวจสอบและการแนะนำการปฏิบัติงานเป็นบางกรณี สามารถคิดริเริ่มวางแผนและตัดสินใจ กำหนดแนวทางการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบได้ระดับเดียวกัน ควบคุมการปฏิบัติงานวิชาการด้านเทคนิคการแพทย์ ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานค่อนข้างหลากหลาย มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก โดยกำกับ ตรวจสอบ แนะนำผู้ปฏิบัติงาน หรือปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนหนึ่ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่พยาบาลปฏิบัติการ

การปฏิบัติการพยาบาลขั้นพื้นฐาน แบบองค์รวมครอบคลุม ๔ มิติ โดยใช้ความรู้และทฤษฎีทางการพยาบาลในการให้การพยาบาลโดยตรง/โดยอ้อมแก่ผู้รับบริการ ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน โดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้รับการดูแลที่ถูกต้อง เหมาะสมและปลอดภัย

หน้าที่พยาบาลชำนาญการ

ปฏิบัติการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค ผู้ป่วยภาวะวิกฤต ผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ด้านการพยาบาลมาใช้ในการบูรณาการความรู้ และทฤษฎีทางการพยาบาลในการปฏิบัติงาน ศึกษา วิเคราะห์ และปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาล ตลอดจนการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมการพยาบาลของหน่วยงานอันจะนำไปสู่การจัดบริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน

๘. **หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงาน :** รพ.บ่อไร่ มีการกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆดังนี้

สิทธิผู้ป่วย:

โรงพยาบาลมีนโยบายที่จะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ และศาสนา ตามข้อกำหนดสิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ

จริยธรรมองค์กร:

โรงพยาบาลมีนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับกรณีที่เกี่ยวข้องต่อปัญหาจริยธรรม โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ขนบธรรมเนียม และประเพณีอันดีงามของสังคม

การรักษามาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ:

โรงพยาบาลมีนโยบายและวิธีปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของทุกวิชาชีพที่ทันสมัยสอดคล้องกับพันธกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์:

โรงพยาบาลมีนโยบายและวิธีปฏิบัติในการวางแผนทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และทรัพยากรของโรงพยาบาล

ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล:

โรงพยาบาลมีนโยบายในการใช้ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล:

โรงพยาบาลมีนโยบายให้มีการดำเนินงานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ครอบคลุมงานเฝ้าระวังโรค งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ งานสอบสวนการระบาดของ การติดเชื้อในผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และสิ่งแวดล้อม

การบริหารโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย:

โรงพยาบาลมีนโยบายโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยที่เป็นหลักประกันว่า ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังพอใจ

การจัดหา/บำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์:

โรงพยาบาลมีนโยบายการจัดหา/บำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเพียงพอ

การจัดหา/เก็บรักษา/กระจายยา/วัสดุทางการแพทย์:

โรงพยาบาลมีนโยบายในการการจัดหา/เก็บรักษา/กระจายยา/วัสดุทางการแพทย์เพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัยในการได้รับยาและเวชภัณฑ์ รวมถึงการป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยา

การจัดหา/ควบคุม/ทบทวน คู่มือปฏิบัติงาน:

โรงพยาบาลมีนโยบายให้มีระบบเอกสารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบท

กระบวนการดูแลผู้ป่วย :

โรงพยาบาลมีนโยบายให้มีการใช้กระบวนการ การประเมินผู้ป่วย การวางแผนดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน การติดตามประเมิน และการจัดการเพื่อการดูแลต่อเนื่อง ในการให้บริการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ

การจัดเก็บปัญหาทางจริยธรรม กฎหมาย สังคม:

โรงพยาบาลมีนโยบายในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นทางจริยธรรม กฎหมาย และสังคม โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย

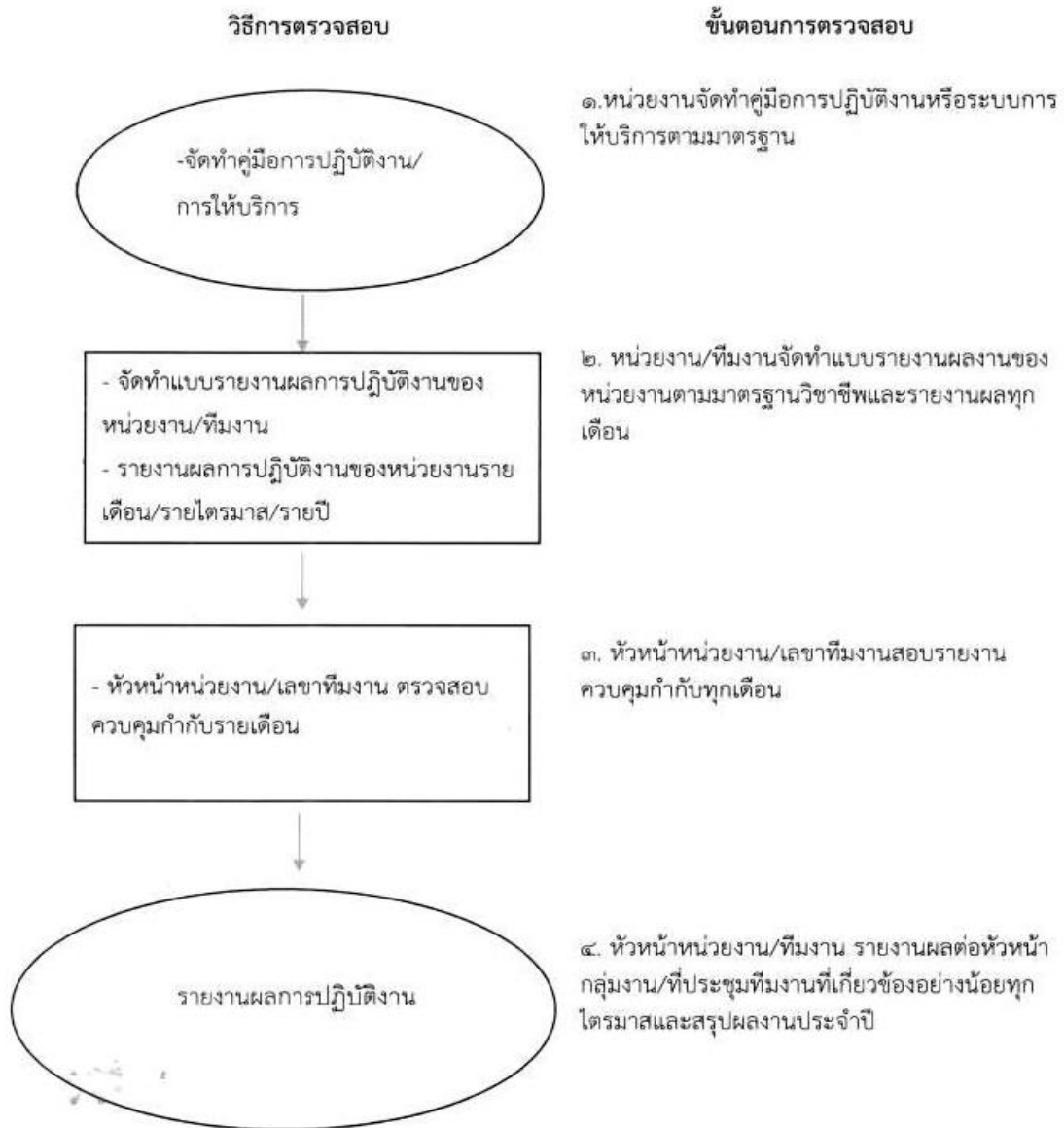
การบริหารความเสี่ยงการประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง:

โรงพยาบาลมีนโยบายให้มีกิจกรรม มีการติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือการบริการ โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การรักษาความลับของผู้ป่วย

โรงพยาบาลมีนโยบายให้ทุกคนตระหนักและเคารพสิทธิในการเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้รับบริการตามข้อกำหนดของมาตรฐานวิชาชีพมาตรฐาน

๙. กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



ภาคผนวก



ประกาศโรงพยาบาลบ่อไร่

เรื่อง มาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ -๒๕๖๔) แนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี๒๕๖๓ เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้ภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม

โรงพยาบาลบ่อไร่จึงกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ให้บริการขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานและบุคลากรในโรงพยาบาลบ่อไร่ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ๒ ด้าน ดังนี้

๑.ด้านกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

- ๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือระบบการให้บริการตามมาตรฐานและการให้บริการ ระบบป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติตามแนวทาง
- ๒) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ๓) มีการเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอน มาตรฐาน อัตราค่าบริการ และระยะเวลาที่ใช้การ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ๔) บุคลากรปฏิบัติงานตามแนวทาง ระเบียบ ตามมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
- ๕) การบริหารงบประมาณยึดหลักความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตาม วัตถุประสงค์การใช้จ่ายของงบประมาณ
- ๖) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมไม่ เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ๗) สร้างระบบเสริมสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน ความพร้อมด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ให้ บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน
- ๘) จัดให้มีรูปแบบวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดนโยบายต่างๆเพื่อสร้างความตระหนักและ เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ ผลงาน ของ หน่วยงาน ให้บุคลากรได้รับทราบ

๙) บุคลากรทุกคนต้องยึดมั่นในจริยธรรม ยึดหลักการกระทำที่ถูกต้องและเป็นธรรม บริหาร และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและจิตบริการที่ดี บริการเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของ งานและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดและเสียหาย

๑๐) จัดระบบงานร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีบุคลากรรับผิดชอบเฉพาะ

๑๑) บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการรับสินบน การรับหรือเรียก รับเงิน หรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ใช่ตำแหน่งเอื้อประโยชน์ต่อตนหรือพวกพ้องหรือมีพฤติกรรมเข้าข่ายทุจริตต่อ หน้าที่

๒. ด้านการให้บริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

แนวทางปฏิบัติ

๑) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเท่าที่ไม่ขัดกับ ระเบียบของทางราชการและกฎหมายกำหนด การจัดซื้อจัดจ้างประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือ ช่องทางอื่นๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

๒) มีการเผยแพร่ความรู้ คู่มือมือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

พ.ศ. ๒๕๕๘

๓) จัดให้มีการเผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติ การดำเนินการ กระบวนการมารับบริการ แก่ ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔) มีระบบคิว หรือจัดระบบตามลำดับก่อน - หลัง ในการรับบริการ

๕) มีระบบช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

๖) จัดให้หน่วยให้คำปรึกษา ประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนและผู้รับบริการ

๗) จัดที่นั่งให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และมีน้ำดื่มบริการ

๘) จัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือคนชราที่ต้องนั่งรถเข็นหรือเปลนอน เพื่อให้มี

ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ จัดที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ

๙) ให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลบ่อไร่ รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานและความเป็น ธรรมในการปฏิบัติงานและการให้การให้บริการดังกล่าวข้างต้นทุกเดือน/ไตรมาส ในที่ประชุมหน่วยงาน/ ทีมงานหรือกรรมการบริหาร

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

(นายศรินทร์ วิสุทธีมรรค)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่