

แบบฟอร์มบทความความรู้จากประสบการณ์ (One Point Knowledge)	รหัสเอกสาร: KM-QD-OPK-015 Rev.00
ชื่อเรื่อง บุคลากรจะทำอย่างไรเมื่อเกิดข้อพิพาททางกฎหมายจากการให้บริการทางการแพทย์ กรณีข้อพิพาทที่โรงพยาบาลไม่เคยรับแจ้งข้อร้องเรียนมาก่อน	
วันที่จัดทำ : 7/8/2566	หน่วยงาน:งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพ/งานกฎหมาย
ผู้ถ่ายทอดความรู้ (ชื่อ – สกุล) (ตำแหน่ง) พว.พิมพ์สิริ กุลณัฐโกคิน (พยาบาล งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพ) / นายกฤตภาส หอมกระแจะ (นิติกรโรงพยาบาล)	
วัตถุประสงค์การเรียนรู้ 1. เพื่อลดความกังวลใจของบุคลากรที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เป็นคู่พิพาท 2. เพื่อเป็นแนวทางของพยาบาล งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพและนิติกรโรงพยาบาล	
สรุปประเด็นสำคัญที่ได้รับ เนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงสื่อและเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ระบบการให้บริการทางการแพทย์ยังมีข้อจำกัด อีกทั้งผู้รับบริการมีความคาดหวังจากการเข้ารับบริการ และหากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลให้แนวโน้มการเกิดข้อพิพาททางกฎหมายจากการให้บริการทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง โรงพยาบาลรามาธิบดีมีฐานะเป็นโรงเรียนแพทย์และโรงพยาบาลรัฐ เป็นสถาบันผลิตบุคลากรทางการแพทย์จึงมีโอกาสนในการให้บริการด้านรักษาพยาบาลผู้ป่วยแล้วเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จนนำไปสู่ข้อพิพาททางกฎหมายได้แก่การฟ้องร้องคดีทั้งทางแพ่งและอาญา เป็นต้น ข้อมูลการพิพาททางกฎหมายจากการให้บริการทางการแพทย์ ที่เข้าสู่กระบวนการทางศาล ที่ผ่านมาสามารถจำแนกได้ดังนี้ 1. ข้อพิพาทที่โรงพยาบาลไม่เคยรับแจ้งข้อร้องเรียนมาก่อน 2. ข้อพิพาทที่โรงพยาบาลได้มีการรับแจ้งข้อร้องเรียนและได้นำเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลแล้ว แต่ไม่สามารถยุติได้ มีหลายครั้งเมื่อบุคลากรมีชื่อในข้อพิพาทได้รับหมายศาลอาจจะส่งไปที่บ้าน หรือได้รับทราบเรื่องครั้งแรกจากโรงพยาบาล และมีความกังวลใจจากเหตุการณ์ดังกล่าว ไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไร โรงพยาบาลได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยจะมีพยาบาลงานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพและนิติกรโรงพยาบาลร่วมกับทีมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลประสานอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ตามกระบวนการขั้นตอนดำเนินการของโรงพยาบาล	

การนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้/การพัฒนาและปรับปรุงงาน

แนวทางสำหรับบุคลากรเมื่อถูกระบุชื่อในข้อพิพาททางกฎหมายจากการให้บริการทางการแพทย์ สำหรับกรณีข้อพิพาทที่โรงพยาบาลไม่เคยรับแจ้งข้อร้องเรียนมาก่อน

1. แจ้งผู้บังคับบัญชาทันทีที่ได้รับทราบข้อมูล / แจ้งนิติกร / ทีมบริหารโรงพยาบาล (ผู้อำนวยการ)
2. ไม่กล่าวหาผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมวิชาชีพเป็นผู้ทำให้เกิดเหตุการณ์ข้อพิพาท / ไม่สื่อสารในวงกว้าง
3. ทบทวนกระบวนการดูแลผู้ป่วยหรือกระบวนการขั้นตอนในส่วนที่รับผิดชอบ
4. ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและให้ความร่วมมือตามคำแนะนำของทีมกฎหมายโรงพยาบาลหรือพนักงานอัยการที่ทำคดีกระบวนการของทีมบริหารความเสี่ยงร่วมกับนิติกรโรงพยาบาล จะมีการดำเนินการของโรงพยาบาลโดยตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงจากทีมที่เกี่ยวข้อง

1. วิเคราะห์ประเด็นข้อพิพาท
2. ตรวจสอบเวชระเบียน กระบวนการขั้นตอนการรักษา
3. ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ/เอกสารอ้างอิง
4. รวบรวมพยานหลักฐานและจัดทำสรุปข้อเท็จจริง
5. สนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติมกับอัยการที่รับคดี

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) พว.พิมพ์สิริ กุลณัฐโกสิน (งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพ) /

นายกฤตภาส หอมกระแจะ (นิติกรโรงพยาบาล)

วัน / เดือน / ปี 7 ส.ค. 2566