

Fb2



ประกาศโรงพยาบาลโนนสุวรรณ

เรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย “คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย

ด้วยโรงพยาบาลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ทุกหน่วยงาน ให้ปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสุขภาพ และให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ

โดยมีหน่วยงานแพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา สภากายภาพบำบัด สภาเทคนิคการแพทย์ และคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะ ได้ร่วมกันออกประกาศรับรองสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วยมาแล้วนั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงขอประกาศนโยบายบังคับใช้ “คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย” ให้เจ้าหน้าที่ทุกท่าน ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลโนนสุวรรณ ปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย และให้ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ต่อไป ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายนพดล พิษณุวงศ์)

นายแพทย์ (ด้านเวชกรรม) ชำนาญการพิเศษ  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนสุวรรณ



คำสั่งโรงพยาบาลโนนสุวรรณ

ที่ ๑๐๐/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ด้วยโรงพยาบาลโนนสุวรรณ มีความประสงค์ขอแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาปัญหาหรือความเสี่ยง เพื่อลดอุบัติเหตุการที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาการฟ้องร้อง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย

๑. นายนพดล พิชณวงษ์	นายแพทย์(ด้านเวชกรรม)ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางอรชร คนชุม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นายประวัตติ พลแสน	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นางชุตติกาญจน์ ทิพย์พรชัย	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวนุจรินทร์ แก้วจตุรัส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวบัวริม จันทร์ราตรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวชล คตวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางกุลภรณ์ คตวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางบุญทริกา บัวศรี	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
- พัฒนามาตรฐานระบบรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนสุวรรณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย

๑. นายนพดล พิชณวงษ์	นายแพทย์(ด้านเวชกรรม)ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนุจรินทร์ แก้วจตุรัส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นายประวัตติ พลแสน	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นางอริศรา จันทร์มณี	จพ.ทันตสาธารณสุขปฏิบัติงาน	กรรมการ
๕. นางบุญทริกา บัวศรี	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสดสี เกิดประโคน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ

๗. นางสุรรัตน์ พรหมมาแสง	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	กรรมการ
๘. นางสุภาวดี ลุนณะบุตร	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๙. นางกุลภรณ์ คตวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวบัววิม จันทร์ราตรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นายสุธีร์ จำลองชาติ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

๑. กำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล จัดระบบข้อมูลการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง
๓. ทบทวนอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์ที่รับรายงานจากหน่วยงานทุกหน่วยงาน ในระดับรุนแรง ๓-๔ และ E-1 และการร้องเรียนค่าเสียหายที่สำคัญ ศึกษาวิเคราะห์/พยากรณ์แนวโน้ม การเกิดความเสี่ยงในภาพรวม และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบและกิจกรรมบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
๔. กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำและพัฒนามาตรฐาน/คู่มือ/แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน
๕. นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ทุก ๓ เดือน
๖. ติดตามและรายงานการเกิดความเสี่ยง/อุบัติการณ์
๗. รายงานการเกิดอุบัติการณ์ที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมความเสียหายได้ ทางวาจา/โทรศัพท์/บันทึกลายลักษณ์อักษร เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลและคณะกรรมการอำนวยการ
๘. จัดระบบข้อมูลในการบริหารความเสี่ยง/ความปลอดภัยในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้ข้อมูลเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่เป็นปัญหาสำคัญ
๙. ทบทวนอุบัติการณ์ระดับ ๑-๒ และ A-D วิเคราะห์สาเหตุ ค้นหาสาเหตุของปัญหา รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข ป้องกันหรือควบคุมความเสี่ยง ประสานความร่วมมือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการป้องกันและแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด

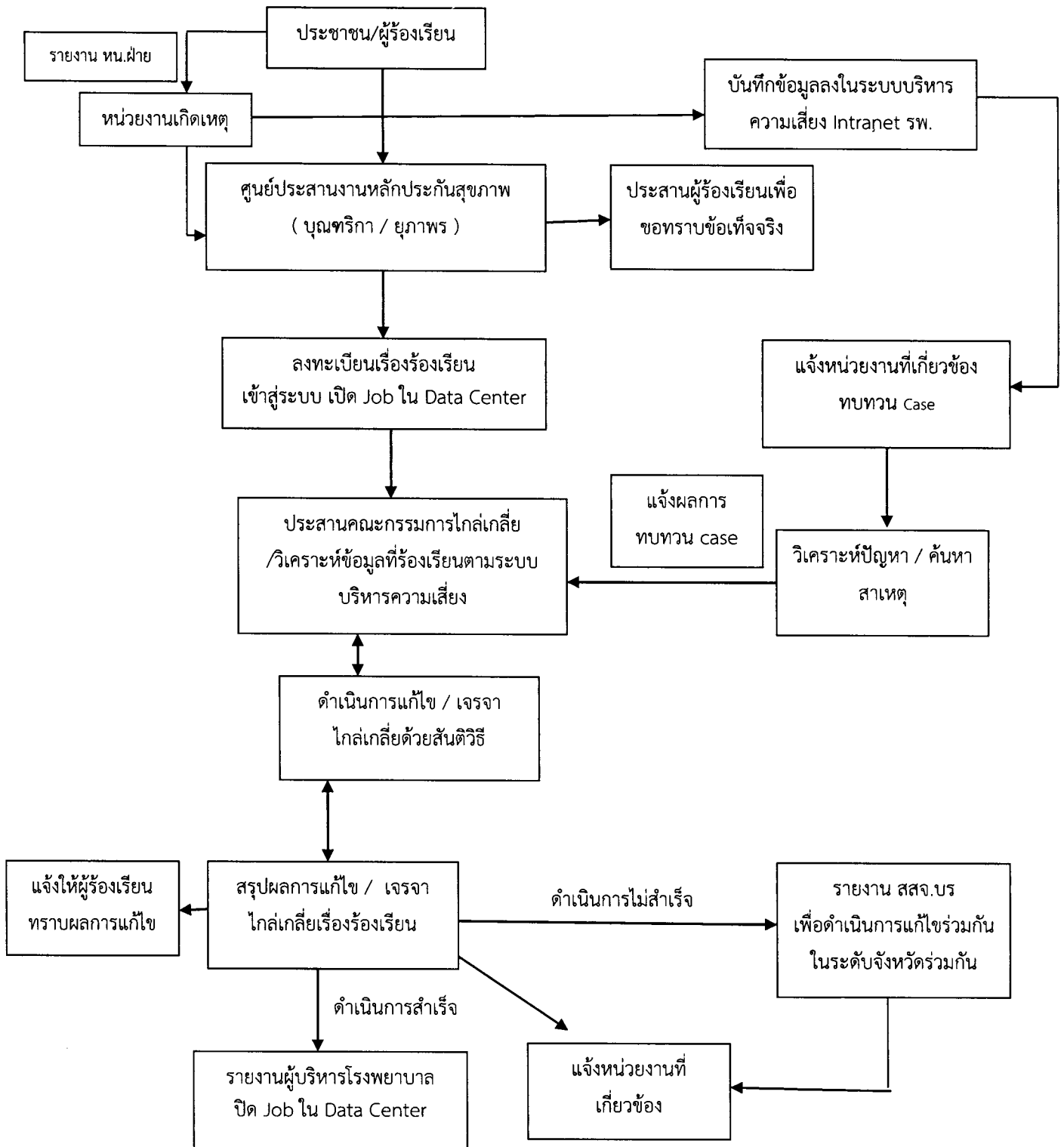
สั่ง ณ วันที่ ..... ๓๑..... เดือน..... พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายแพทย์ พิชณวong)

นายแพทย์ (ด้านเวชกรรม) ชำนาญการพิเศษ  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนสุวรรณ

แนวทางปฏิบัติการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ม.57, 59) ร้องทุกข์ และร้องขอ (ม.18(4), ม.41)  
ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลโนนสุวรรณ



**เรื่องร้องเรียน ม.57, 59 (พฤติกรรมบริการ)**  
- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน  
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร  
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

**เรื่องร้องทุกข์**  
- เรื่องที่ ปชช.เดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ เช่น การลงทะเบียนย้ายหน่วยบริการ หาเตียง ขอความอนุเคราะห์

**เรื่องร้องขอ**  
- ม.18(4) ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการบริการ  
- ม.41 ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการบริการ (สิทธิ uc)

รายงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลโนนสุวรรณ ปีงบประมาณ 2560

**กรณีที่ 1** ภรรยาผู้ป่วยว่ากล่าวโรงพยาบาลใน Facebook

วันที่รับแจ้ง 23 พฤศจิกายน 2559

**รายละเอียด**

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2559 เวลา 17.45 น. ชายไทย อายุ 26 ปี มาด้วยอาการแผลฉีกขาดนิ้วกลาง นิ้วนาง มือข้างซ้าย ถูกเครื่องอัดฟางหนีบอัด 10 นาที ก่อนมาโรงพยาบาล ให้การรักษาพยาบาลทำแผล X-Ray และแพทย์พิจารณา Admit วันต่อมาพบว่าภรรยาผู้ป่วย Post ต่อว่าโรงพยาบาลใน Facebook 3 ครั้ง ในเวลาเดียวกันที่กำลังทำการรักษาพยาบาล ด้วยข้อความที่รุนแรง

**การวิเคราะห์**

ความเสี่ยงระดับ ..... ด้าน .....

**การแก้ไข**

วันที่ 22 พฤศจิกายน 2559 พยาบาลหัวหน้าเวรรายงานหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และแจ้งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการประสานงานหลักประกันสุขภาพ ประชุมทีมเจรจาไกล่เกลี่ย มอบหมายให้เลขาฯ ทีม ให้ไปพูดคุยกับญาติเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2559 เลขาฯ ทีม เข้าไปพูดคุยกับญาติ พบว่า ภรรยาผู้ป่วยได้ลบข้อความใน Facebook แล้ว รู้สึกผิดที่อารมณ์ร้อน Post ข้อความที่รุนแรงไป และขอโทษโรงพยาบาล จากการสอบถามเพื่อการพัฒนา พบว่า ภรรยาผู้ป่วยรู้สึกเป็นกังวลที่สามีไม่ได้รับการรักษาทันที เนื่องจากไม่ทราบความจำเป็นเรื่องการรักษา ประวัติ และน้ำหนักผู้ป่วย ไม่พบแพทย์ในห้องฉุกเฉิน จึงเข้าใจว่าโรงพยาบาลไม่มีแพทย์ประจำนอกเวลา และพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ เสียงดัง น้ำเสียงการพูดไม่ดี ไม่อธิบายแผนการรักษาว่าทำอะไรบ้าง ในขณะที่สามีร้องคร่ำครวญด้วยความเจ็บ เลขาฯ ทีม จึงได้อธิบายถึงความจำเป็นในการซักประวัติก่อนทำการรักษา และมีแพทย์ประจำตลอดเวลา พยาบาลหัวหน้าเวรรายงานแพทย์ทางโทรศัพท์ (แพทย์ตรวจผู้ป่วยที่ OPD)

ปิดงาน สรุปเรื่อง และแจ้งคณะกรรมการทราบ ส่งเรื่องต่อให้ทีม PCT ทบทวนแนวทางการดูแลรักษาพยาบาล และการคืนข้อมูลให้ผู้ป่วยและญาติ การอธิบายแผนการรักษาให้เข้าใจ ให้บริการดูญาติมิตร