ศูนย์หลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ

นางอันธิกา คะระวานิช
พยาบาลวิชาชีพเชี่ยวชาญ
รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล(หัวหน้าพยาบาล)
โรงพยาบาลตราด จ.ตราด

บทบาทหน้าที่ศูนย์หลักประกันสุขภาพ
คนทำงานได้อะไร
พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2545
หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ประชาชนได้อะไร

สิทธิของประชาชน
ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545

- เข้ารับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพ.ประเภทขอบเขตตาม คณะกรรมการกำหนด (มาตรา5)
- ต้องลงทะเบียน เลือกหน่วยบริการประจำ / เปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ ตามขอบเขตที่กำหนด (มาตรา6)
- รับบริการที่หน่วยบริการประจำ ยกเว้น...อุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือ เหตุสมควรสามารถเข้าที่สถานพยาบาลอื่น นอกเหนือจากหน่วยบริการประจำได้(มาตรา 7)
- สิทธิว่าง ใช้สิทธิครั้งแรกที่หน่วยบริการใดก็ได้ (มาตรา 8)

- ร้องเรียน เมื่อ..ได้รับบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ถูกเรียกเก็บเงิน (มาตรา57,59)
- ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเมื่อ.. เกิดความเสียหายจากการเข้ารับบริการ (มาตรา 41)

พระราชบัญญัติ
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
พ.ศ. ๒๕๔๕

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๕
เป็นปีที่ ๕๗ ในรัชกาลปัจจุบัน

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๔๒ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควรตามมาตรา ๔๑ เมื่อสำนักงานได้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการไปแล้ว สำนักงานมีสิทธิไล่เบี้ยเอาแก่ผู้กระทำผิดได้

คณะอนุกรรมการ มาตรา ๔๑

มาตรา ๔๑

1.ยื่นภายใน 2 เดือน นับแต่วันรับทราบความเสียหาย
2.คกก.ในจังหวัด พิจารณาภายใน 30 วัน
3.สามารถยื่นอุธทรณ์ได้ที่ส่วนกลาง

ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวน **ไม่เกินร้อยละหนึ่ง**

ของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ

ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล

ของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้ หรือหาผู้กระทำผิดได้

แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

“ ทุกคนที่อาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินไทย
ได้รับความคุ้มครองหลักประกันสุขภาพอย่างถ้วนหน้าด้วยความมั่นใจ ”

Effective, Equitable and Responsive **Coverage**

Safe Financing System

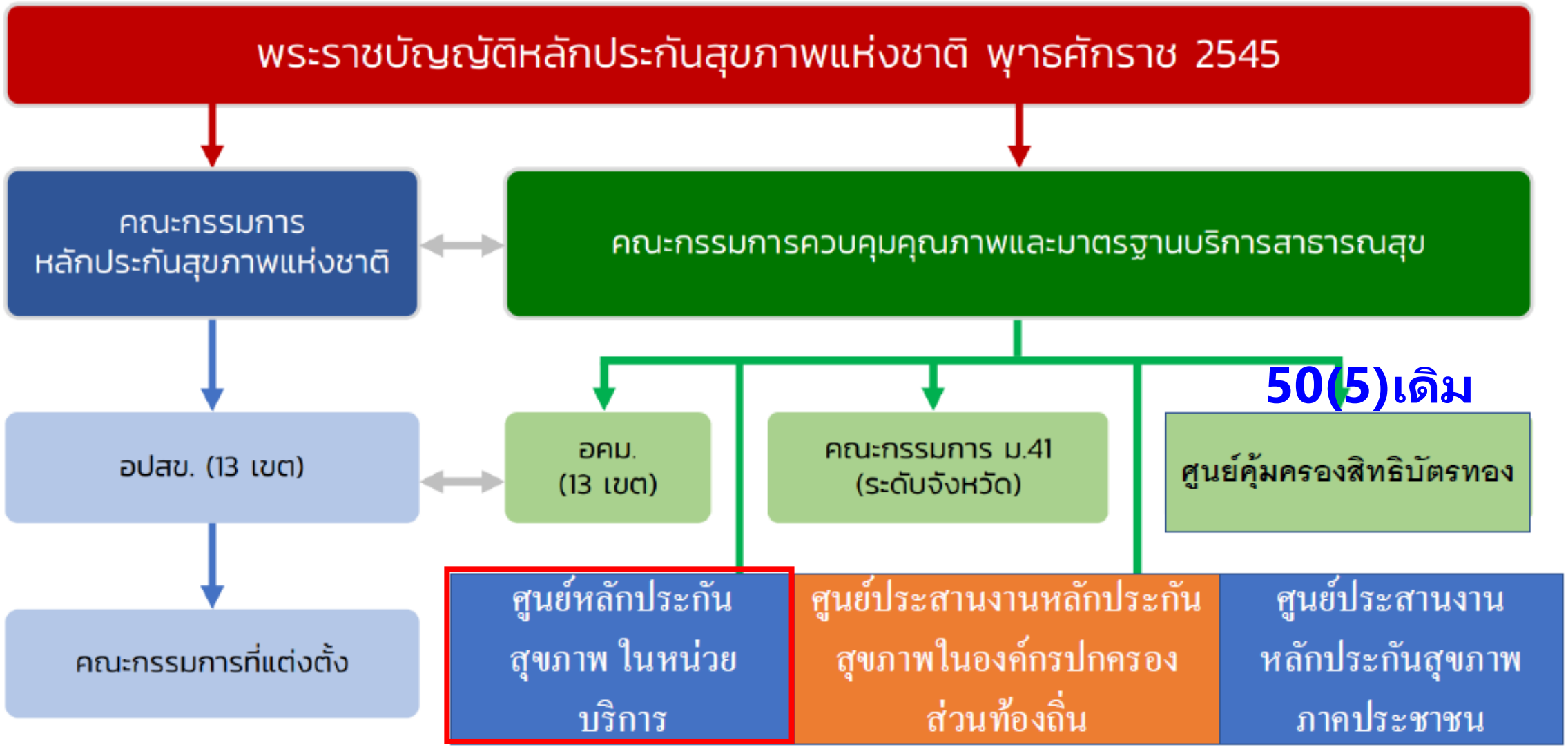
Good **Governance**

แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2566-2570

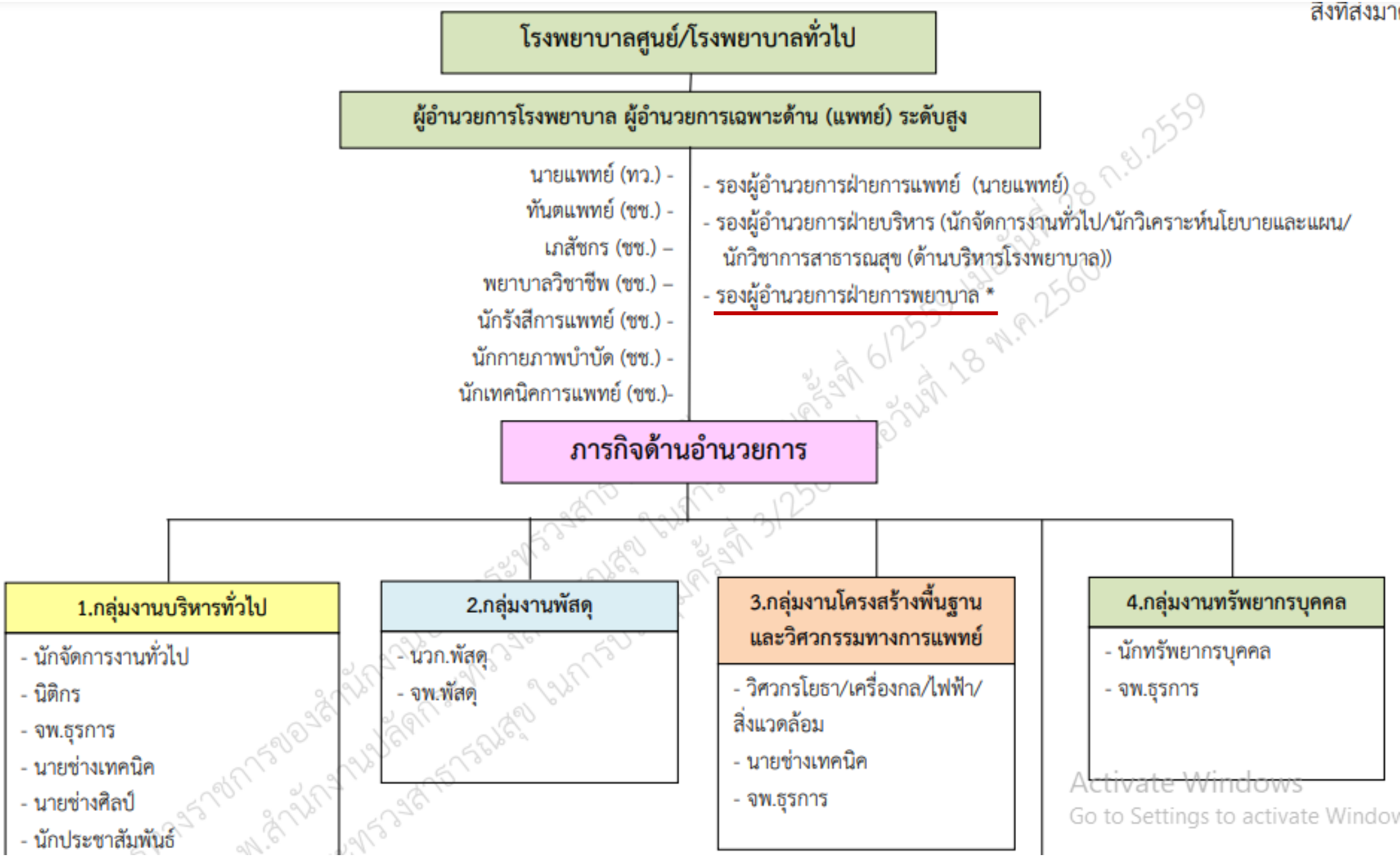
1. **การบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**
   เป้าประสงค์ : กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีประสิทธิผล มีประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืน
2. **การมีบริการสาธารณสุขรองรับการเข้าถึงบริการของประชาชน**
   เป้าประสงค์ : บริการสาธารณสุขมีคุณภาพมาตรฐานและมีเพียงพอรองรับการใช้บริการของประชาชน
3. **การคุ้มครองหลักประกันสุขภาพของประชาชน**
   เป้าประสงค์ : ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างครอบคลุมทั่วถึงและเท่าเทียมตามความจำเป็น โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง
4. **การมีส่วนร่วมของภาคียุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้เสีย**
   เป้าประสงค์ : ภาคียุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างสร้างสรรค์
5. **กลไกอภิบาลและระบบบริหารจัดการองค์กร**
   เป้าประสงค์ : กลไกอภิบาล องค์กร และบุคลากร มีสมรรถนะสูง ยืดหยุ่น และดำรงไว้ซึ่งธรรมาภิบาล

ความเชื่อมโยงของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการและกลไกที่เกี่ยวข้อง

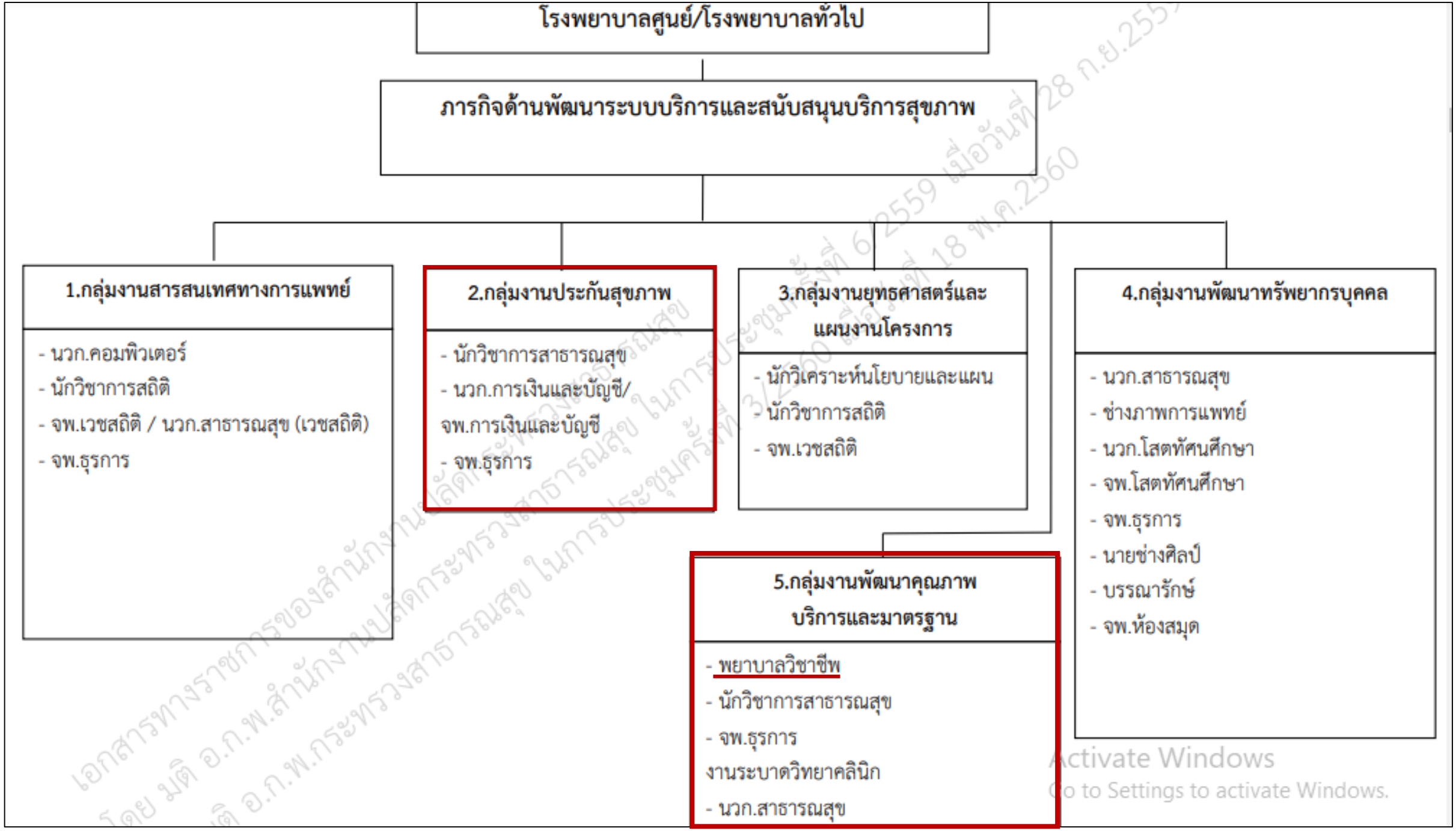
ในการจัดการคุณภาพ มาตรฐาน และคุ้มครองสิทธิ ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



“งานได้ผล คนก้าวหน้า”



Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



เอกสารทางราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย มติ อ.ก.พ.สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในการประชุมครั้งที่ 6/2559 เมื่อวันที่ 28 ก.ย.2559
มติ อ.ก.พ.กระทรวงสาธารณสุข ในการประชุมครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 18 พ.ค.2560
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

ศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ รพศ./รพท. (A-S-M1)

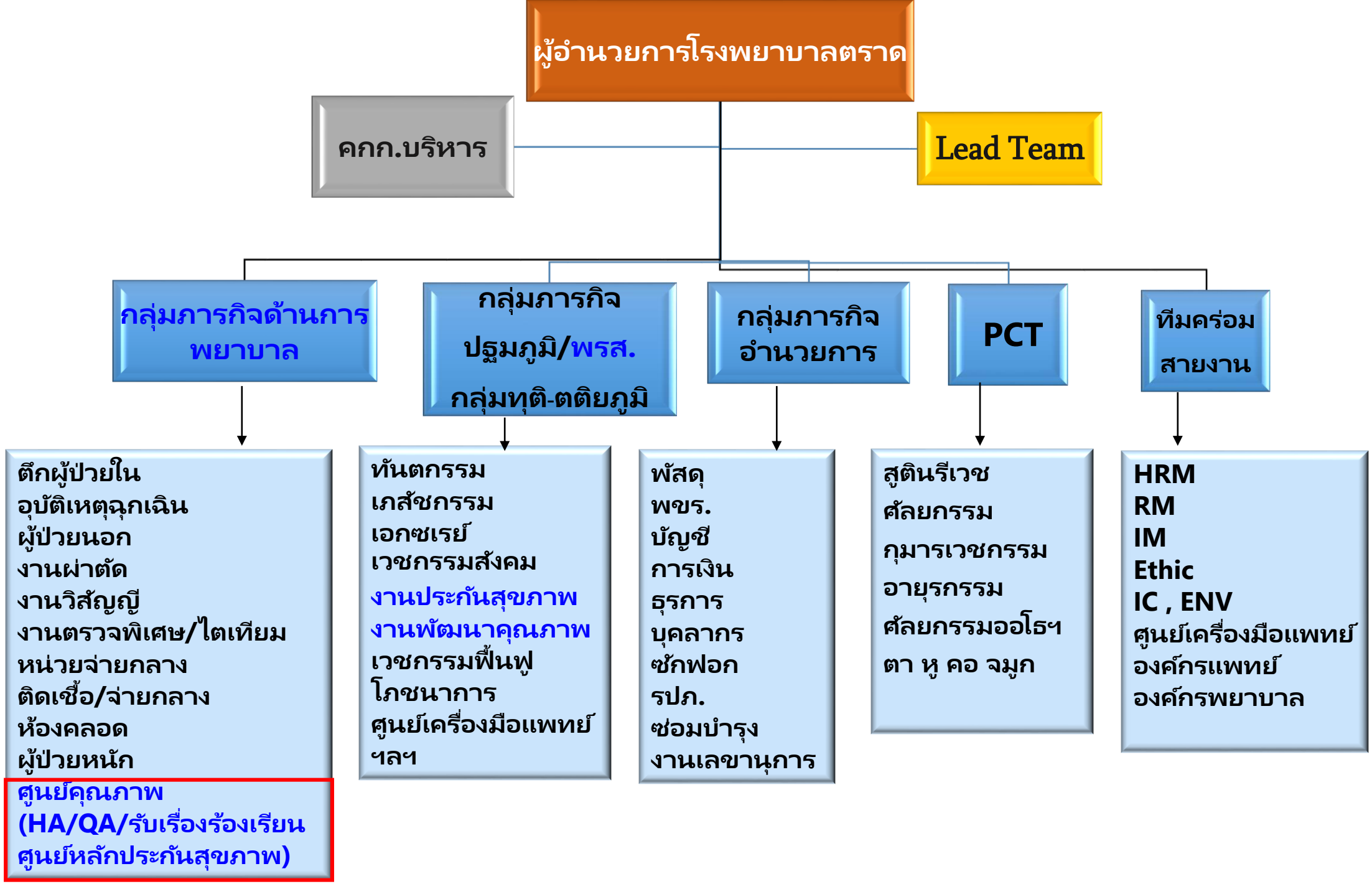
กลุ่มงานประกันสุขภาพ (พรส.)

- หน้าที่และสิทธิประโยชน์ตามพรบ. 2545
  เข้าถึงสิทธิ/รับรู้สิทธิ
  กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ (พรส.)
  คุ้มครองสิทธิ/ประกันคุณภาพ
- **กรอบพยาบาล / นวก.**

(ปี 2566 หนังสือ สธ ที่ 0208.02/ ว36 ลง วันที่ 18 ม.ค.2566 สามารถขอเลข 8 ได้ 3 เลขคือ จิตเวช/วิจัย/พัฒนาคุณภาพ (ไม่ต้องมีภาระงาน)
ตาม นร.148 = พยาบาล+ลูกน้อง 4 คน)

ศูนย์คุณภาพ
(กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล รพ.ตราด)

- ขึ้นทะเบียนหน่วยบริการรับส่งต่อ/ปฐมภูมิ/ประจำ
- **คุ้มครองสิทธิ** เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ไกล่เกลี่ยคนกลาง
- **ประกันคุณภาพ**สถานพยาบาล HA+QA


ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
คกก.บริหาร
Lead Team
กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
กลุ่มภารกิจ ปฐมภูมิ/พรส. กลุ่มทุติ-ตติยภูมิ
กลุ่มภารกิจ อำนวยการ
PCT
ทีมคร่อมสายงาน
ตึกผู้ป่วยใน
อุบัติเหตุฉุกเฉิน
ผู้ป่วยนอก
งานผ่าตัด
งานวิสัญญี
งานตรวจพิเศษ/ไตเทียม
หน่วยจ่ายกลาง
ติดเชื้อ/จ่ายกลาง
ห้องคลอด
ผู้ป่วยหนัก
ศูนย์คุณภาพ (HA/QA/รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์หลักประกันสุขภาพ)
ทันตกรรม
เภสัชกรรม
เอกซเรย์
เวชกรรมสังคม
งานประกันสุขภาพ
งานพัฒนาคุณภาพ
เวชกรรมฟื้นฟู
โภชนาการ
ศูนย์เครื่องมือแพทย์
ฯลฯ
พัสดุ
พขร.
บัญชี
การเงิน
ธุรการ
บุคลากร
ซักฟอก
รปภ.
ซ่อมบำรุง
งานเลขานุการ
สูตินรีเวช
ศัลยกรรม
กุมารเวชกรรม
อายุรกรรม
ศัลยกรรมออโธฯ
ตา หู คอ จมูก
HRM
RM
IM
Ethic
IC , ENV
ศูนย์เครื่องมือแพทย์
องค์กรแพทย์
องค์กรพยาบาล

มาตรฐานศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

มาตรฐาน ๕ ด้าน	คะแนนเต็ม	ประเมินตนเอง
๑. ด้านกายภาพ : สถานที่ อุปกรณ์ เอกสาร	๑๑	๑๑
๒. ด้านบุคลากร	๔	๔
๓. ด้านการดำเนินงาน	๑๑	๑๑
๔. ด้านข้อมูล	๕	๕
๕. ด้านการพัฒนาเชิงรุก - เวทีแลกเปลี่ยนกับภาคประชาชน - การประชาสัมพันธ์ - Customer Feedback	๓	๓
รวม	๓๔	๓๔

ศูนย์คุณภาพ
ประเภทโรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป
อันดับ 1 โรงพยาบาลตราด จ.ตราด
อันดับ 2 โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก จ.นราธิวาส
ดับ 3 โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จ.ภูเก็ต
ประเภท
อันดับ 1
อันดับ 2
อันดับ
าญจนบุรี
จ.พิจิตร
จ.ตรัง

ศูนย์บริการ
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
Health Service Center
ศูนย์คุณภาพ
Quality Center
มีข้อสงสัย
มีปัญหาในงานบริการ
ไม่พอใจระบบบริการ
เชิญ...ติดต่อด้านใน
สถานที่

ห้องสมานไมตรี
มีข้อสงสัย
มีปัญหาในระบบบริการ
ไม่พอใจระบบบริการ
เชิญ.....ติดต่อด้านใน
เลื่อน
ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหา
Call Center 1330
ศูนย์บริการ หลักประกันสุขภาพ
ให้คำปรึกษาแนะนำ
รับเรื่องร้องเรียน
ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
รับคำร้อง ม.41
1
ตู้รับความคิดเห็น

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหา

จ่ายเงิน
CASHIER
GPO
องค์การเภสัชกรรม
รับยาผู้ป่วยใน
18
16
โรงพยาบาลตราด
มีข้อสงสัย
มีปัญหาในระบบบริการ
ไม่พอใจระบบบริการ
โปรดแจ้ง
ที่ตึกผู้ป่วยนอก
ประชาสัมพันธ์
ห้องสมานไมตรีชั้นล่าง
ศูนย์คุณภาพ ชั้น ๒
เลขาผู้อำนวยการ ชั้น ๓

กระบวนการ
จัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
พระราชบัญญัติ
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
พ.ศ. ๒๕๔๕
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ในหน่วยบริการ
การสื่อสารและ
พฤติกรรมบริการ :
ข้อขัดแย้งภายใต้นโยบาย 30 บาท
วิกฤตเศรษฐกิจ...
คนไทย
ไม่ต้องสิ้นละลาย
เพราะ
การเจ็บป่วย
สปสช.

HITACHI
สปสช.
แจ้งศูนย์คุณภาพ
รพ.ตราด
039-511040
ต่อ 500,430

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน ๓ ชุด

ระดับ I

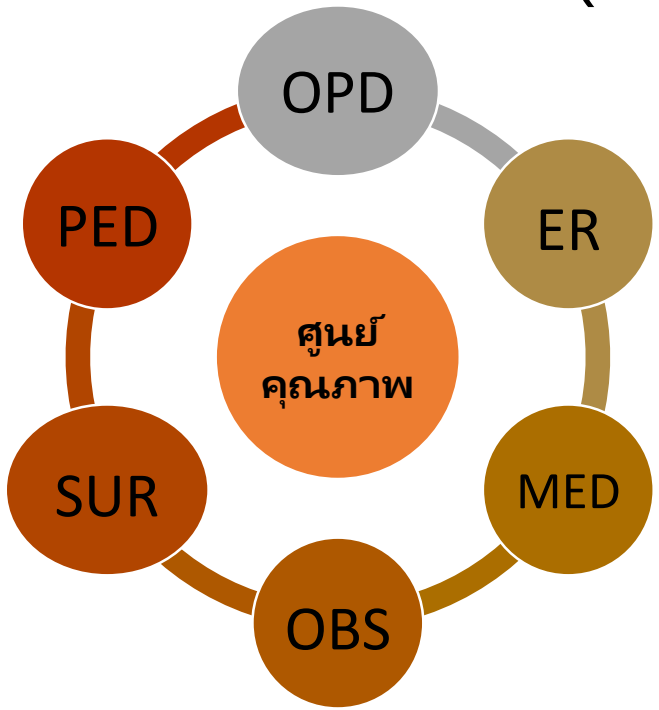
ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยระดับหน่วยงาน (เกิดเหตุเบื้องต้น)
หัวหน้าทุกคน ผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐาน (หลักสูตร ๑)

บุคลากร

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย : หน่วยงานแก้ไขไม่สำเร็จ

ระดับ II

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับศูนย์หลักประกันสุขภาพ
ผ่านการอบรมหลักสูตรนักเจรจาไกล่เกลี่ย (หลักสูตร 2)

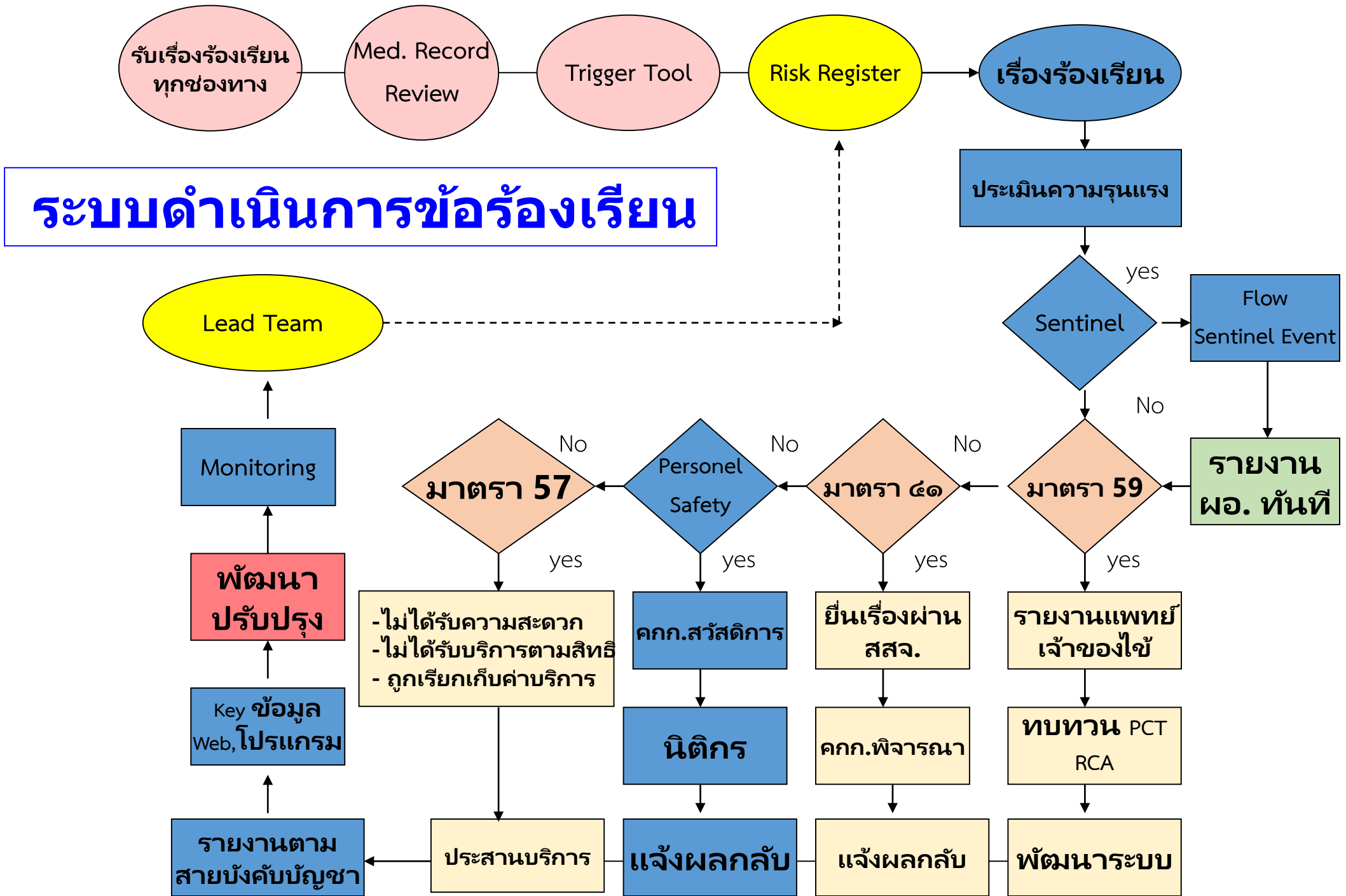


ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย : เรื่องซับซ้อน

ระดับ III

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

- ผู้อำนวยการ
- รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
- รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
- รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
- รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาคุณภาพ
- หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน (พยาบาล)
- นิติกร


รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง
Med. Record Review
Trigger Tool
Risk Register
เรื่องร้องเรียน
ระบบดำเนินการข้อร้องเรียน
ประเมินความรุนแรง
Lead Team
Sentinel
yes
Flow Sentinel Event
No
Monitoring
มาตรา 57
No
Personel Safety
No
มาตรา ๔๑
No
มาตรา 59
รายงาน ผอ. ทันที
พัฒนาปรับปรุง
yes
yes
yes
yes
-ไม่ได้รับความสะดวก
-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ
- ถูกเรียกเก็บค่าบริการ
คกก.สวัสดิการ
ยื่นเรื่องผ่าน สสจ.
รายงานแพทย์เจ้าของไข้
Key ข้อมูล Web,โปรแกรม
นิติกร
คกก.พิจารณา
ทบทวน PCT RCA
รายงานตามสายบังคับบัญชา
ประสานบริการ
แจ้งผลกลับ
แจ้งผลกลับ
พัฒนาระบบ

4
โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน
ความคิดเห็นของท่านจะได้รับการพิจารณา
จากผู้อำนวยการโรงพยาบาล
เพื่อช่วยในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
เปิดทุกวัน

ระบบข้อมูล

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการ

ใช้บริการ 1669 โรงพยาบาลตราด

ความคิดเห็นของท่านทางโรงพยาบาลตราด

จะนำมาปรับปรุงบริการต่อไป

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการ

ใช้บริการ ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลตราด

ความคิดเห็นของท่านทางโรงพยาบาลตราด

จะนำมาปรับปรุงบริการต่อไป

การใช้บริการ 1669 (การตอบกลับ)

ไฟล์ แก้ไข ดู แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ แบบฟอร์ม ส่วนเสริม ความช่วยเหลือ กำลังทำงาน... แชร์

ประทับเวลา

	A	B	C	D	E	F
1	ประทับเวลา	1. เจ้าหน้าที่ บริการ 1669 รั	2. เจ้าหน้าที่รับสาย 1669 สะ	3. เจ้าหน้าที่รับสาย 1669 ใ	ประเด็นที่ต้องปรับปรุง	4. เจ้าหน้าที่รับสาย 1669 ใ
2	18/7/2019, 15:55:51	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		1. ให้คำแนะนำ
3	22/7/2019, 12:47:43	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี	ให้ข้อมูลผู้ป่วยไม่ครอบคลุม เช่น เบอร์ โทรศัพท์ ที่อยู่	2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ
4	22/7/2019, 14:18:46	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี	ควรมีการปักหมุดที่อยู่บ้านของผู้ป่วยได้ บางครั้งการอธิบายสถานที่ใกล้เคียงเค้าหน้าที่ไม่เข้าใจ	2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ
5	22/7/2019, 14:19:57	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ
6	22/7/2019, 14:20:18	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		1. ให้คำแนะนำ
7	22/7/2019, 14:21:02	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		1. ให้คำแนะนำ
8	23/7/2019, 16:17:48	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		1. ให้คำแนะนำ
9	23/7/2019, 16:20:37	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	2. ปานกลาง		1. ให้คำแนะนำ
10	23/7/2019, 16:21:40	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		1. ให้คำแนะนำ
11	28/7/2019, 6:21:30	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	2. ปานกลาง		2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ
12	19/8/2019, 12:58:24	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	1. ดี		1. ให้คำแนะนำ
13	19/9/2019, 13:49:07	2. รับสายช้า	1. ชัดเจน	2. ปานกลาง		1. ให้คำแนะนำ
14	20/9/2019, 13:37:10	1. รับสายเร็ว	1. ชัดเจน	2. ปานกลาง		1. ให้คำแนะนำ
15	28/1/2020, 12:08:50	2. รับสายช้า	1. ชัดเจน	2. ปานกลาง		1. ให้คำแนะนำ
16						

1669 ปักหมุดบ้าน

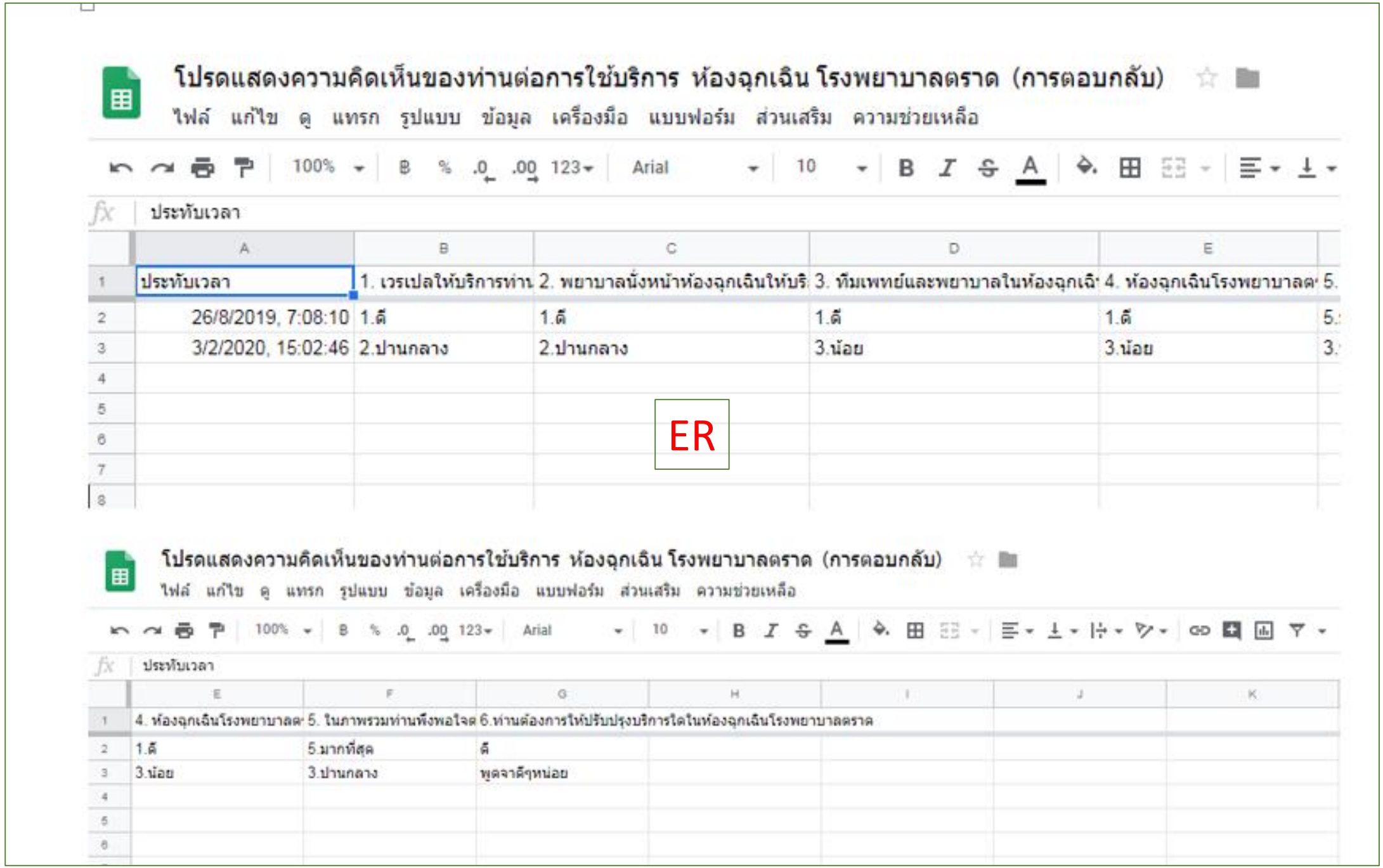
การใช้บริการ 1669 (การตอบกลับ)

ไฟล์ แก้ไข ดู แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ แบบฟอร์ม ส่วนเสริม ความช่วยเหลือ

ประทับเวลา

	F	G	H	I	J	K	L
1	4. เจ้าหน้าที่รับสาย 1669 ใ	5.ทีมรถพยาบาลหน่วยกู้ภัย	6. ทีมเจ้าหน้าที่ ในรถพยาบ	ประเด็นที่ต้องปรับปรุง	7. ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ผ่านระบบ 1669 มากน้อยอย่างไร		
2	1. ให้คำแนะนำ	1. เร็ว(ภายใน 10 นาที)	1. ดี		4. มาก (8-9 คะแนน)		
3	2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ	1. เร็ว(ภายใน 10 นาที)	1. ดี	ดี	4. มาก (8-9 คะแนน)		
4	2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		4. มาก (8-9 คะแนน)		
5	2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ	1. เร็ว(ภายใน 10 นาที)	1. ดี		4. มาก (8-9 คะแนน)		
6	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		3. ปานกลาง (6-7 คะแนน)		
7	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		3. ปานกลาง (6-7 คะแนน)		
8	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		4. มาก (8-9 คะแนน)		
9	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		4. มาก (8-9 คะแนน)		
10	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		5. มากที่สุด (10 คะแนน)		
11	2.ไม่ได้ให้คำแนะนำ	3. ช้า (มากว่า 15 นาที)	2. ปานกลาง		3. ปานกลาง (6-7 คะแนน)		
12	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	1. ดี		4. มาก (8-9 คะแนน)		
13	1. ให้คำแนะนำ	2. พอรอได้ (10-15 นาที)	2. ปานกลาง		3. ปานกลาง (6-7 คะแนน)		
14	1. ให้คำแนะนำ	1. เร็ว(ภายใน 10 นาที)	1. ดี		5. มากที่สุด (10 คะแนน)		
15	1. ให้คำแนะนำ	1. เร็ว(ภายใน 10 นาที)	3. ต้องปรับปรุง	ล้าช้า.ให้รอเป็นเวลานาน..3-	2. น้อย (4-5 คะแนน)		
16							

รอรถ Amb.10-15 นาที



โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการใช้บริการ ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลตราด (การตอบกลับ)

ไฟล์ แก้ไข ดู แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ แบบฟอร์ม ส่วนเสริม ความช่วยเหลือ

100% ฿ % .0 .00 123 Arial 10

ประทับเวลา

	A	B	C	D	E
1	ประทับเวลา	1. เวรเปลให้บริการท่าน	2. พยาบาลนั่งหน้าห้องฉุกเฉินให้บริ	3. ทีมแพทย์และพยาบาลในห้องฉุกเฉิ	4. ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลต
2	26/8/2019, 7:08:10	1.ดี	1.ดี	1.ดี	1.ดี
3	3/2/2020, 15:02:46	2.ปานกลาง	2.ปานกลาง	3.น้อย	3.น้อย
4					
5					
6					
7					
8					

ER

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการใช้บริการ ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลตราด (การตอบกลับ)

ไฟล์ แก้ไข ดู แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ แบบฟอร์ม ส่วนเสริม ความช่วยเหลือ

100% ฿ % .0 .00 123 Arial 10

ประทับเวลา

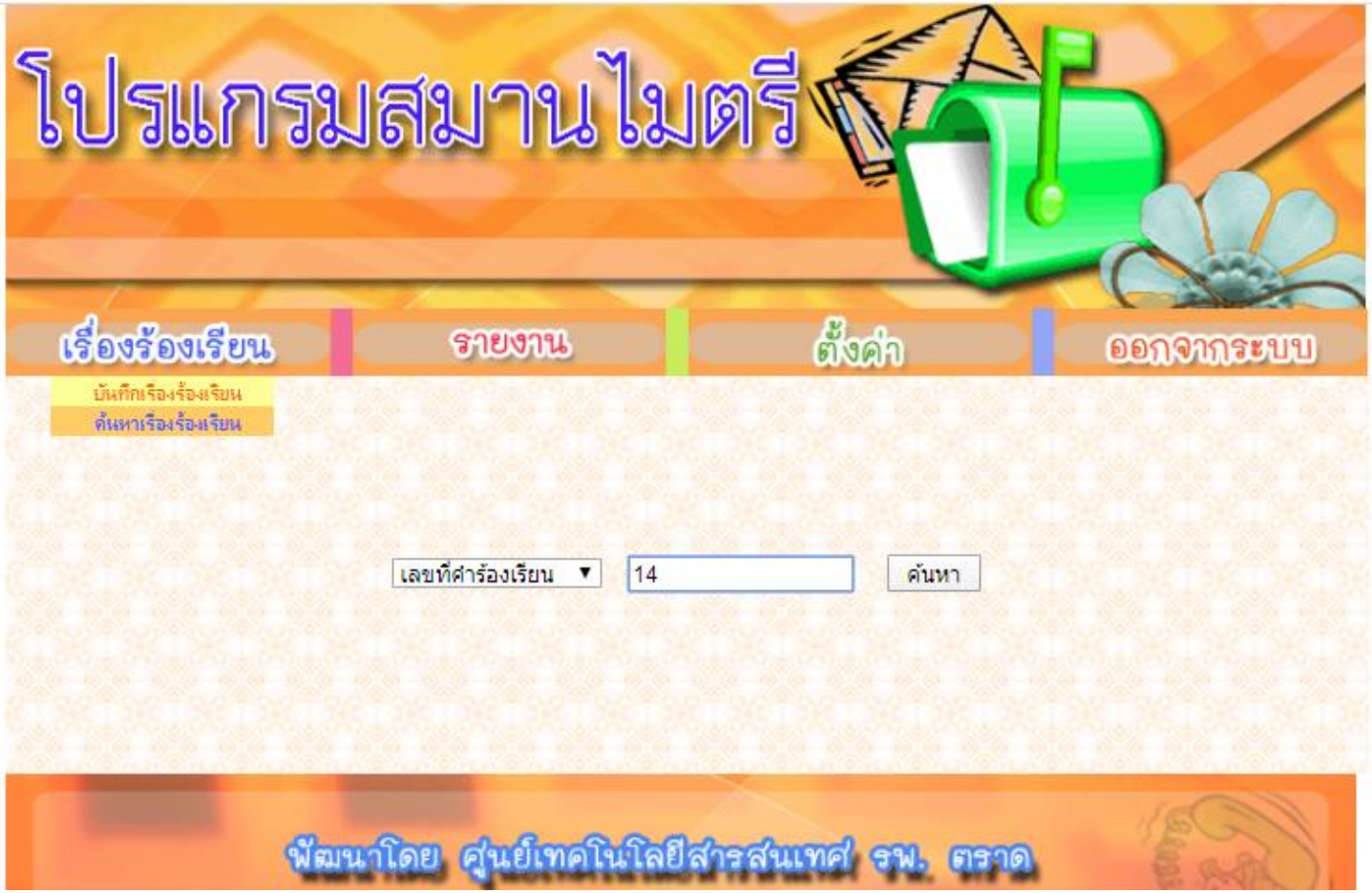
	E	F	G	H	I	J	K
1	4. ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลต	5. ในภาพรวมท่านพึงพอใจต	6.ท่านต้องการให้ปรับปรุงบริการใดในห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลตราด				
2	1.ดี	5.มากที่สุด	ดี				
3	3.น้อย	3.ปานกลาง	พูดจาดีๆหน่อย				
4							
5							
6							

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการใช้บริการ
โรงพยาบาลตราด

ความคิดเห็นของท่านทางโรงพยาบาลตราด
จะนำมาปรับปรุงบริการต่อไป

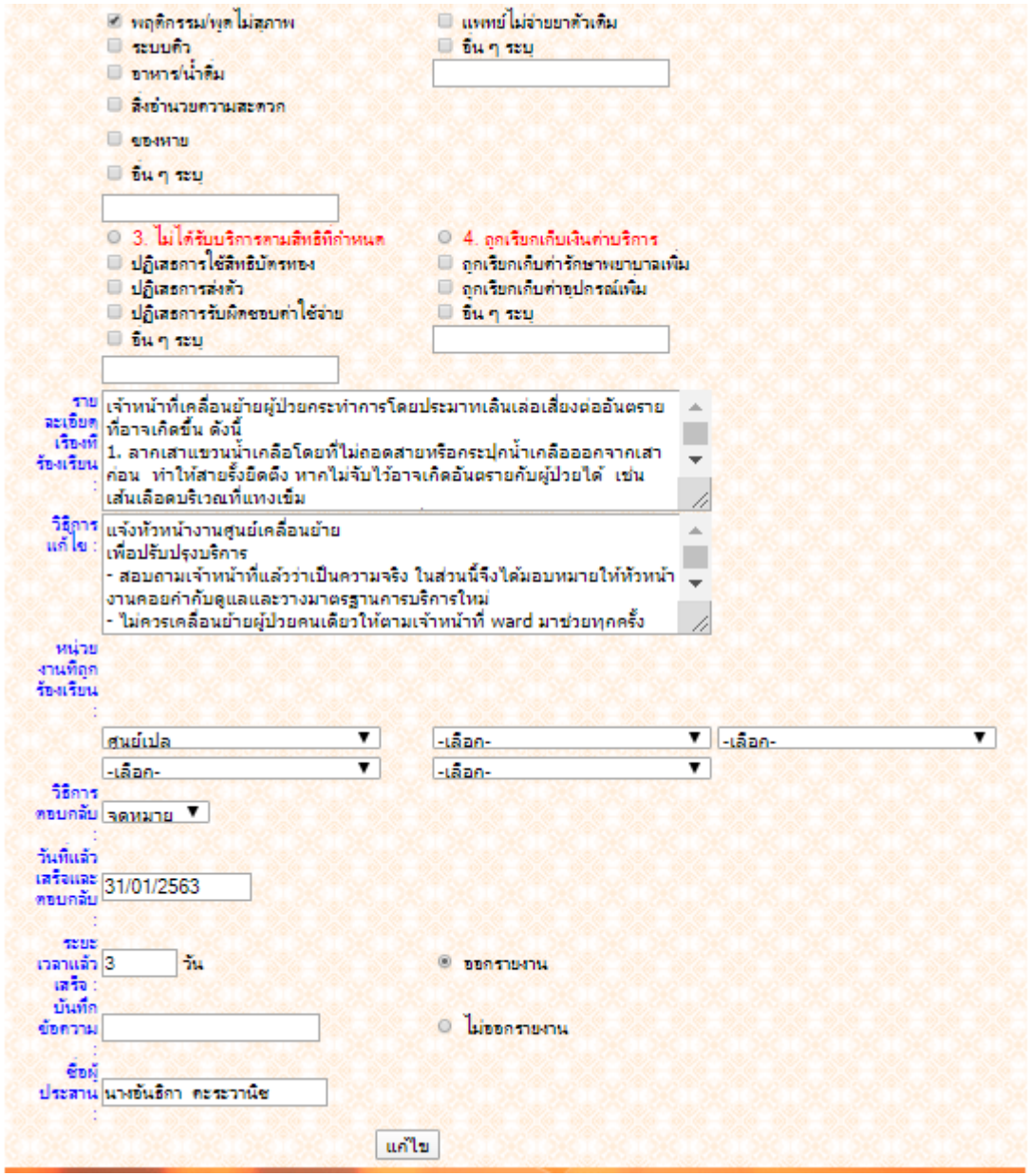
โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการใช้บริการ
โรงพยาบาลตราด

ความคิดเห็นของท่านทางโรงพยาบาลตราด
จะนำมาปรับปรุงบริการต่อไป

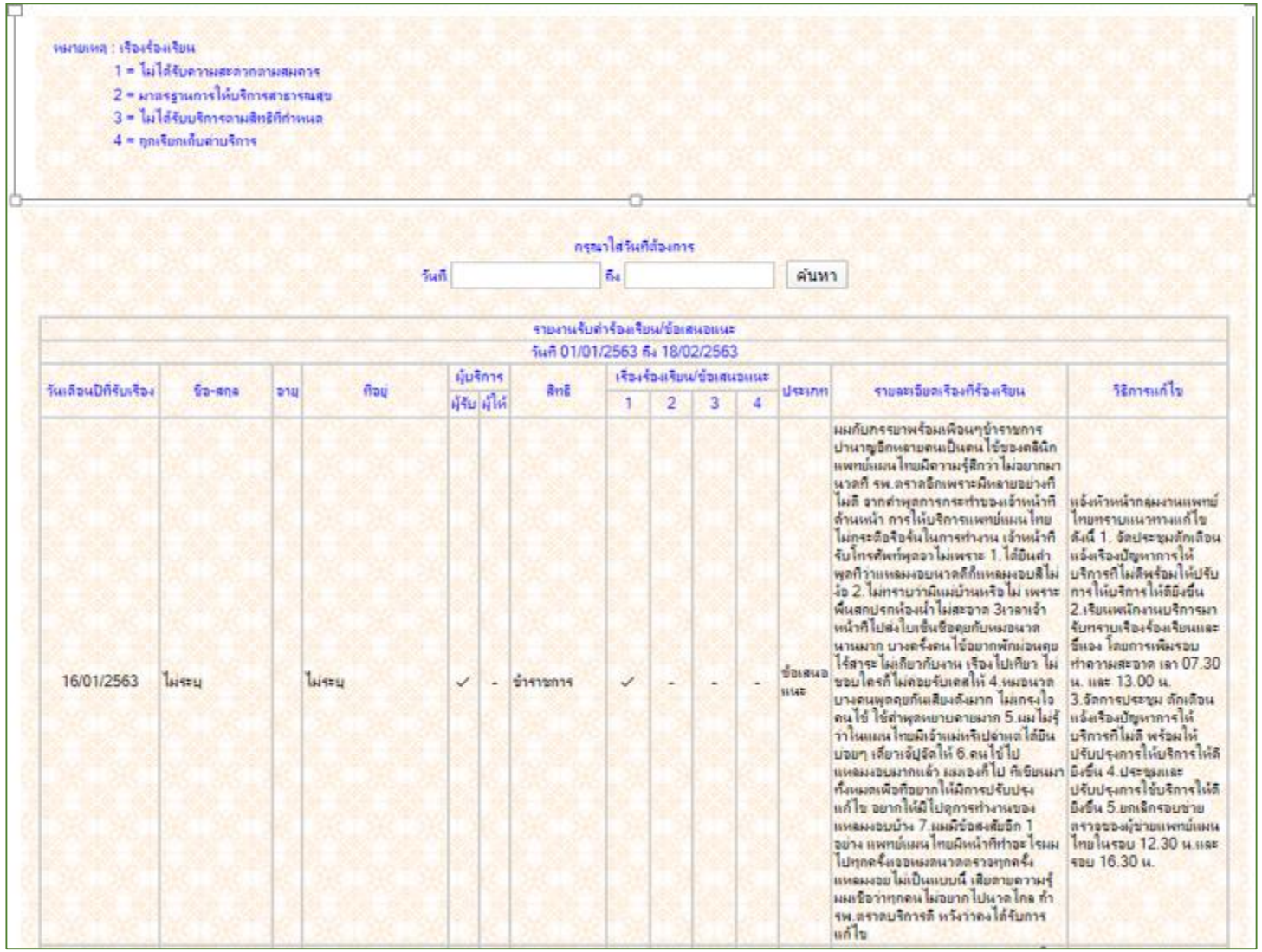

โปรแกรมสมานไมตรี
เรื่องร้องเรียน
รายงาน
ตั้งค่า
ออกจากระบบ
บันทึกเรื่องร้องเรียน
ค้นหาเรื่องร้องเรียน
เลขที่คำร้องเรียน
14
ค้นหา
พัฒนาโดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ รพ. ตราด

โปรแกรมสมานไมตรี
เรื่องร้องเรียน
รายงาน
ตั้งค่า
ออกจากระบบ
ข้อเสนอแนะ
คำร้องเรียน
บัตรสนเท่ห์
เลขที่คำร้องเรียน : 14 ปีงบ 2563
วันที่รับเรื่อง : 29/01/2563
วันที่แจ้งรับเรื่องแล้ว : 30/01/2563 2 วัน
ทาง : -เลือก-
ช่องทางรับเรื่อง : ฮิรับข้อเสนอแนะ
สิทธิ : ประกันสังคม
ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน : นายสิทธิชัย ชิดเกิดสุข
อายุ : 34 ปี
หมายเลขบัตรประชาชน : 1660800007533
เบอร์โทรฯ : 0660983253
ที่อยู่ : 197/1 หมู่ 3 ตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด 23140
ประเภท : ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ
ประเภทการร้องเรียน : ระบบ พฤติกรรมบริการ สิ่งแวดล้อม
เรื่องร้องเรียน : 1. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
บริการช้า/รอนาน
สถานที่ไม่เหมาะสม
พฤติกรรม/ท่าที ไม่สุภาพ
ระบบคิว
อาหาร/น้ำดื่ม
สิ่งอำนวยความสะดวก
ของหาย
อื่น ๆ ระบุ
2. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข
การตรวจวินิจฉัย
แผนการรักษาไม่เหมาะสม
แพทย์ไม่จ่ายยาตัวเดิม
อื่น ๆ ระบุ

โปรแกรมสมานไมตรี
เรื่องร้องเรียน
รายงาน
ตั้งค่า
ออกจากระบบ
เลขที่คำร้องเรียน
ค้นหา
เลขที่ ปีงบ วันที่รับร้องเรียน ชื่อ-สกุล อายุ วันที่ตอบกลับ โดยทาง แก้ไข ลบ
14 2555 25/10/2554 ไม่ระบุ 00/00/0000
14 2557 10/11/2556 น.ส.ศิวนารถ บุญทิม 26 12/11/2556
14 2554 11/11/2553 ไม่ระบุ 15/11/2553
14 2558 22/12/2557 นายบุญมี รัตนธรรม 83 24/12/2557
14 2559 29/12/2558 ไม่ระบุ 07/01/2559
14 2560 29/11/2559 นายกฤตพล เดิมสมบูรณ์ 54 01/12/2559 โดยวาจา
14 2556 29/10/2555 ไม่ระบุ 01/11/2555
14 2561 15/01/2561 นายสุวรรณ จันทร์เทพ 17/01/2561 โทรศัพท์
14 2562 07/01/2562 นางสาวสาริตา หงษ์ประดับ 42 07/01/2562 จดหมาย
14 2563 29/01/2563 นายสิทธิชัย ชิดเกิดสุข 34 31/01/2563 จดหมาย
1
พัฒนาโดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ รพ. ตราด


พฤติกรรม/ท่าทางไม่สุภาพ
ระบบคิว
อาหาร/น้ำดื่ม
สิ่งอำนวยความสะดวก
ของหาย
อื่น ๆ ระบุ
แพทย์ไม่จ่ายยาตัวเดิม
อื่น ๆ ระบุ
3. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
ปฏิเสธการใช้สิทธิบัตรทอง
ปฏิเสธการส่งตัว
ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย
อื่น ๆ ระบุ
4. ถูกเรียกเก็บเงินค่าบริการ
ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม
ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์เพิ่ม
อื่น ๆ ระบุ
รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน :
เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยกระทำการโดยประมาทเลินเล่อเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้
1. ลากเสาแขวนน้ำเกลือโดยที่ไม่ถอดสายหรือกระปุกน้ำเกลือออกจากเสาก่อน ทำให้สายรั้งยึดตึง หากไม่จับไว้อาจเกิดอันตรายกับผู้ป่วยได้ เช่น เส้นเลือดบริเวณที่แทงเข็ม
วิธีการแก้ไข :
แจ้งหัวหน้างานศูนย์เคลื่อนย้าย
เพื่อปรับปรุงบริการ
- สอบถามเจ้าหน้าที่แล้วว่าเป็นความจริง ในส่วนนี้จึงได้มอบหมายให้หัวหน้างานคอยกำกับดูแลและวางมาตรฐานการบริการใหม่
- ไม่ควรเคลื่อนย้ายผู้ป่วยคนเดียวให้ตามเจ้าหน้าที่ ward มาช่วยทุกครั้ง
หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน :
ศูนย์เปล
-เลือก-
-เลือก-
-เลือก-
-เลือก-
วิธีการตอบกลับ :
จดหมาย
วันที่แล้วเสร็จและตอบกลับ :
31/01/2563
ระยะเวลาแล้วเสร็จ :
3
วัน
ขอกรายงาน
ไม่ขอกรายงาน
บันทึกข้อความ :
ชื่อผู้ประสาน :
นางอันธิกา ตะระวานิช
แก้ไข

แบบเรียกข้อมูลรายงานสสจ.ตราด เดือนละ 1 ครั้ง



หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียน
1 = ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
2 = มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข
3 = ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
4 = ถูกเรียกเก็บค่าบริการ

กรุณาใส่วันที่ต้องการ

วันที่ [ ] ถึง [ ] ค้นหา

รายงานรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
วันที่ 01/01/2563 ถึง 18/02/2563

วันเดือนปีที่รับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	อายุ	ที่อยู่	ผู้บริการ		สิทธิ	เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ				ประเภท	รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน	วิธีการแก้ไข
				ผู้รับ	ผู้ให้		1	2	3	4			
16/01/2563	ไม่ระบุ		ไม่ระบุ	✓	-	ข้าราชการ	✓	-	-	-	ข้อเสนอแนะ	ผมกับภรรยาพร้อมเพื่อนๆข้าราชการบำนาญอีกหลายคนเป็นคนไข้ของคลินิกแพทย์แผนไทยมีความรู้สึกว่าไม่อยากมาเลยดี รพ.ตราดอีกเพราะมีหลายอย่างที่ไม่ดี จากคำพูดการกระทำของเจ้าหน้าที่ด้านหน้า การให้บริการแพทย์แผนไทยไม่กระตือรือร้นในการทำงาน เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์พูดจาไม่เพราะ 1.ใส่อินสำพูดที่ว่าแหลมงอบเลวดีกับแหลมงอบสิไม่ง่อ 2.ไม่ทราบว่ามีแผนบ้านหรือไม่ เพราะพื้นสกปรกห้องน้ำไม่สะอาด 3เวลาเจ้าหน้าที่ไปส่งใบเซ็นชื่อคุยกับหมอนวดนานมาก บางครั้งคนไข้อยากพักผ่อนคุยไร้สาระ ไม่เกี่ยวกับงาน เรื่องไปเที่ยว ไม่ขอใครก็ไม่คอยรับเลยไง้ 4.หมอนวดบางคนพูดคุยกันเสียงดังมาก ไม่เกรงใจคนไข้ ใช้คำพูดหยาบคายมาก 5.ผมไม่รู้ว่าในแผนไทยมีเจ้าแม่หรือเปล่าเลยไล่มินบ่อยๆ เลียงเจ้ปุจัดไห้ 6.คนไข้ไป แหลมงอบมากแล้ว ผมลองก็ไป ที่เขียนมาทั้งหมดเพื่อที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไข อยากให้มีไปดูการทำงานของแหลมงอบบ้าง 7.ผมมีข้อสงสัยอีก 1 อย่าง แพทย์แผนไทยมีหน้าที่ทำอะไรผมไปทุกครั้งเจอหมอนวดตรวจทุกครั้ง แหลมงอยไม่เป็นแบบนี้ เสียดายความรู้ผมเชื่อว่าทุกคนไม่อยากไปนาดไกล ทำ รพ.ตราดบริการดี หวังว่าคงได้รับการแก้ไข	แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานแพทย์ไทยทราบแนวทางแก้ไข ดังนี้ 1. จัดประชุมทุกเดือนแจ้งเรื่องปัญหาการให้บริการที่ไม่ดีพร้อมให้ปรับการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น 2.เรียนแพทย์งานบริการมารับทราบเรื่องร้องเรียนและชี้แจง โดยการเพิ่มรอบทำความสะอาด เลา 07.30 น. และ 13.00 น. 3.จัดการประชุม ทุกเดือนแจ้งเรื่องปัญหาการให้บริการที่ไม่ดี พร้อมให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น 4.ประชุมและปรับปรุงการใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น 5.ยกเลิกรอบช่วงเวลาของผู้ช่วยแพทย์แผนไทยในรอบ 12.30 น.และรอบ 16.30 น.

โปรแกรม CRM สปสช.

ข้อมูลทั่วไป

เลขที่ใบงาน
3858904

สถานะ
ดำเนินการ

ช่องทางการรับเรื่อง
โทรศัพท์

วันและเวลาที่เปิดเรื่อง
24 ต.ค. 2565 12:57

วันและเวลาที่ปิดเรื่อง
None

จำนวนวันที่ใช้ไป
2 วัน

ชื่อผู้รับเรื่อง
เพชรชนก นิลสนิท

ชื่อผู้แก้ไขปัญหา
ศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ (เขต6)

ชื่อผู้ปิดใบงาน
None

ผู้ติดต่อ
พชรภัทร

ความสัมพันธ์
ญาติ

เบอร์โทรศัพท์ผู้ติดต่อ
0993680241 (เบอร์โทรศัพท์)

อีเมลผู้ติดต่อ
None

ประเภทผู้ติดต่อ
ประชาชน

ที่อยู่ผู้ติดต่อ
None

วันที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง** : 19/02/2023 **วันที่ค้นพบ :** 19/02/2023

ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง เวร :** วันหยุดราชการ-เวรดึก **หรือ เวลา :** 06:10 **เช่น 21:59**

แหล่งที่มา/วิธีการค้นพบ* : ขณะปฏิบัติงาน

IR&Customer complaint By HRMS

รายละเอียดการเกิดเหตุ* : tube เลื่อนหลุด ตามเอกสารแนบ ETT หลุด กัน.docx

พยาบาล **การจัดการเบื้องต้น* :** รายงานแพทย์ CPR ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น ติดตามอาการเปลี่ยนแปลงใกล้ชิด ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณา ปรึกษาผู้เชียวชาญด้านพิษวิทยาในการ sedative ตั้งแต่ไม่ตอบสนองต่อการ sedate ที่ให้

เป็นการแก้ไขปัญหาระดับ* : หน่วยงาน

กลุ่ม/หน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหา* : กุมารเวชกรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหา : อาการที่พบในผู้ป่วยรายนี้ที่ได้รับยากลุ่ม organophosphate มีผลทำให้ respiratory and heart failure ได้ และในผู้ป่วยรายนี้ขณะ arrest ไม่ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง ของ E.T.tube แพทย์ตัดสินใจ re- intubation เนื่องจาก SPo2 drop หลังจาก CPR ประเมินซ้ำหลังจาก re- intubation แล้ว Spo2 ขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนว่า มีการเลื่อนหลุดของ E.T.tube

หน.หอ/งาน

วันที่ Login บันทึกการยืนยัน : 23/03/2023 **วันที่แจ้งเหตุให้ผู้แก้ไขทราบ* :** 19/02/2023

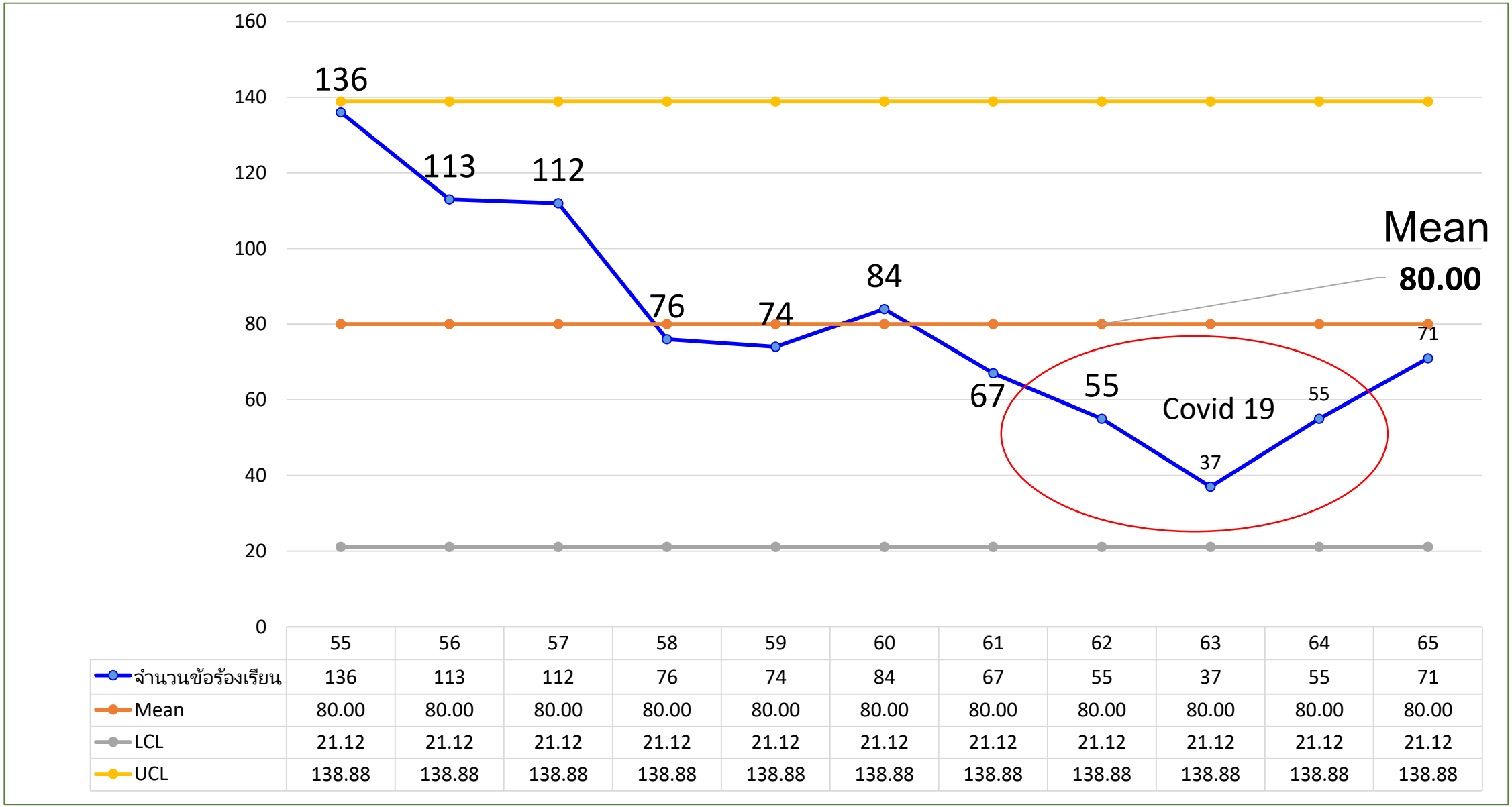
วันที่ Login บันทึกการแก้ไข : 26/03/2023 **วันที่เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา(กลุ่ม/หน่วยงานหลัก)* :**

หน.พ

สรุปประเด็นการจัดการแก้ไขปัญหาของกลุ่ม/หน่วยงานหลัก* :

ประเด็นปัญหาคือ 1.ปัจจัยด้านผู้ป่วย ที่ได้รับยา Organophosphate และไม่ตอบสนองต่อ sedative ตามเสนอที่ควรปรึกษาพิษวิทยา
2. ปัจจัยด้านระบบงาน ไม่ว่าจะเป็นผป.กลุ่มใด เมื่อ On ET Tube ต้องประเมินตำแหน่ง เพื่อ Effective ET
3. ปัจจัยด้านบุคลากร IR ในเวรดึก / ภาระงาน / จำนวนพยาบาล น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อ 2

วิเคราะห์ จำนวนข้อร้องเรียน ด้วย control chart ± 2 SD



	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
จำนวนข้อร้องเรียน	136	113	112	76	74	84	67	55	37	55	71
Mean	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
LCL	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12	21.12
UCL	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88	138.88

การพัฒนาเชิงรุก

รับฟังความคิดเห็นกับภาคประชาชน

-มาตรา 50(5)

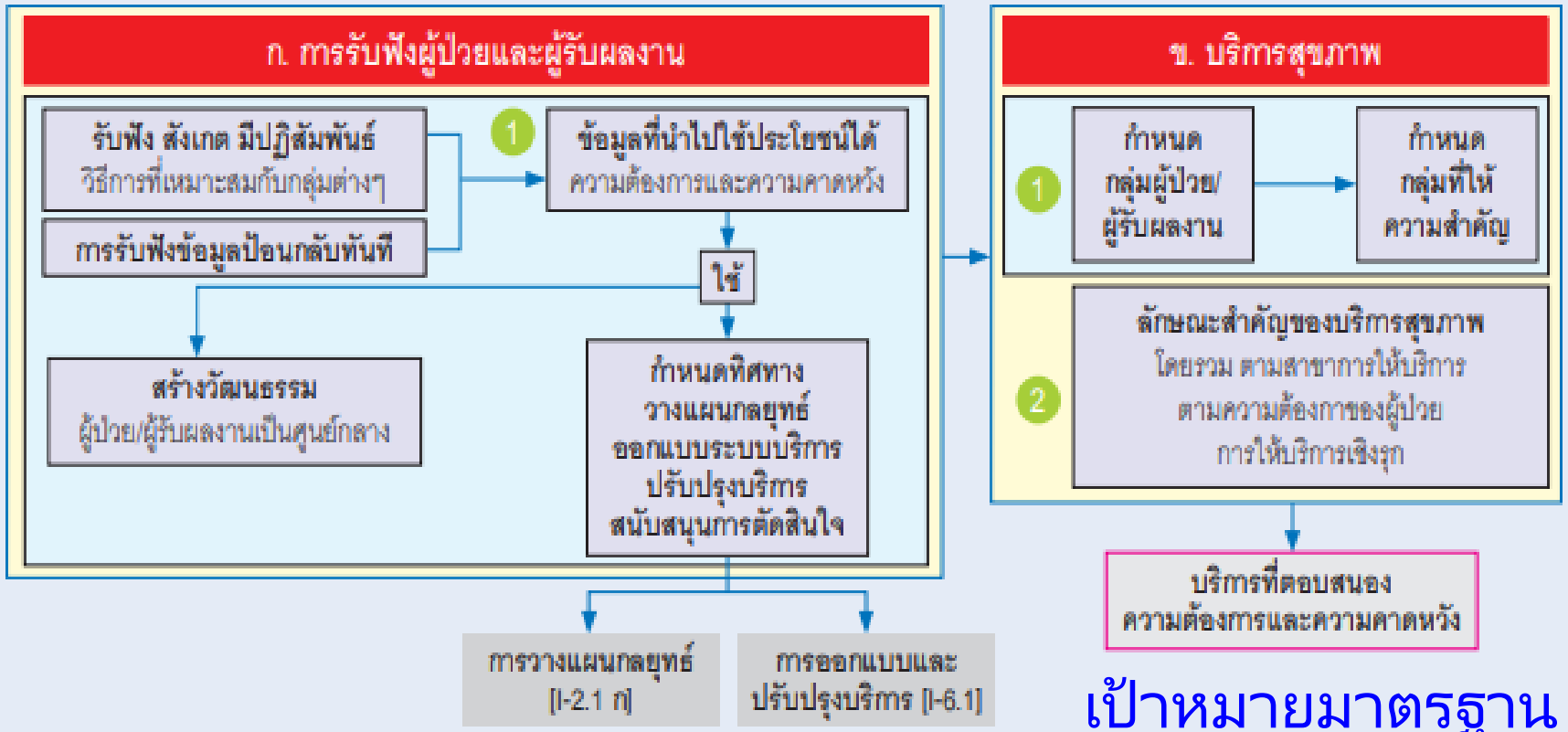
-เครือข่าย 9 ด้าน

-ศูนย์ประสานงานฯ

I-3 ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer)

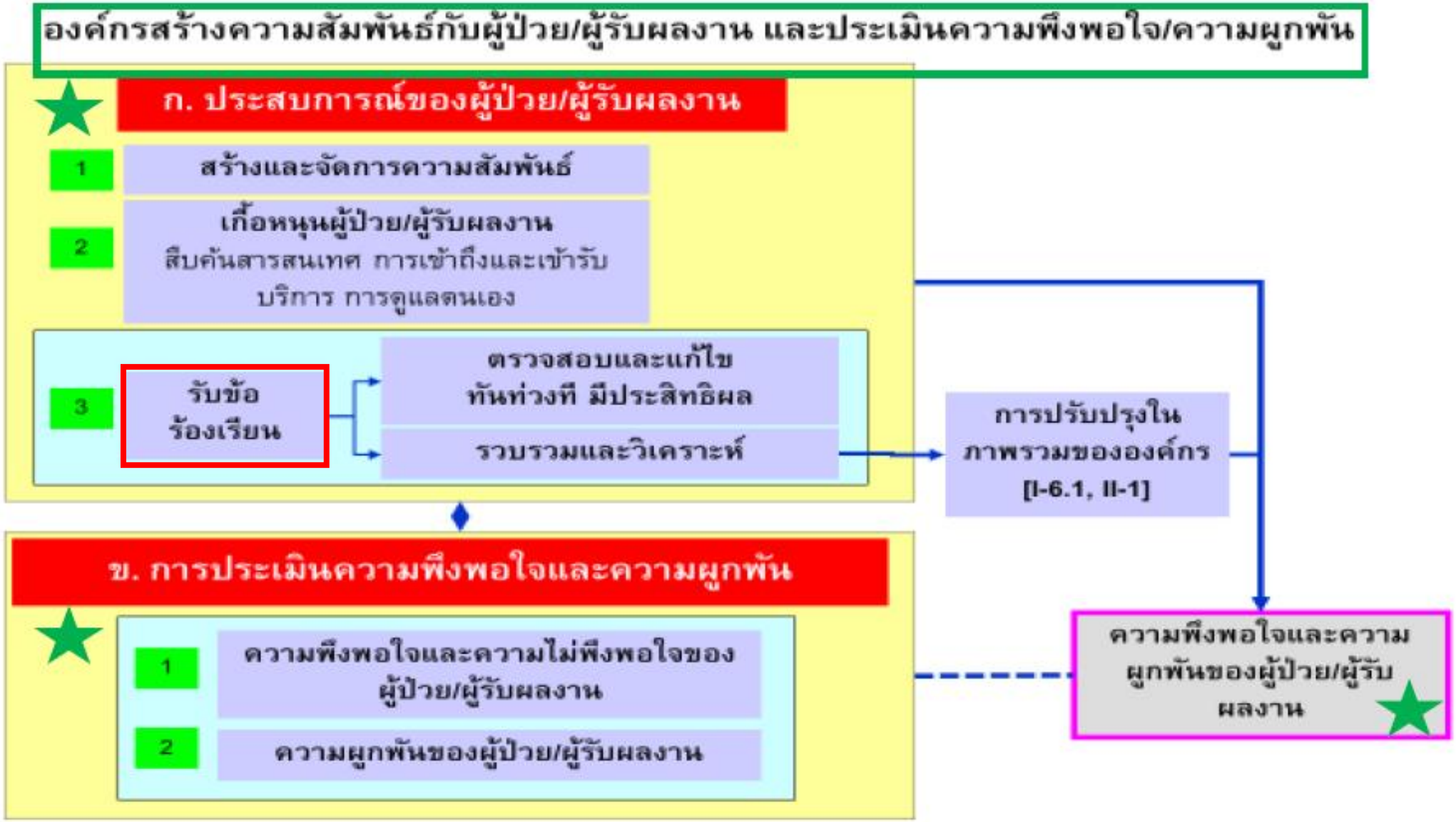
I-3.1 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer Needs and Expectations)

องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น และกำหนดบริการสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง.



เป้าหมายมาตรฐาน

I – 3.2 ความผูกพันของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

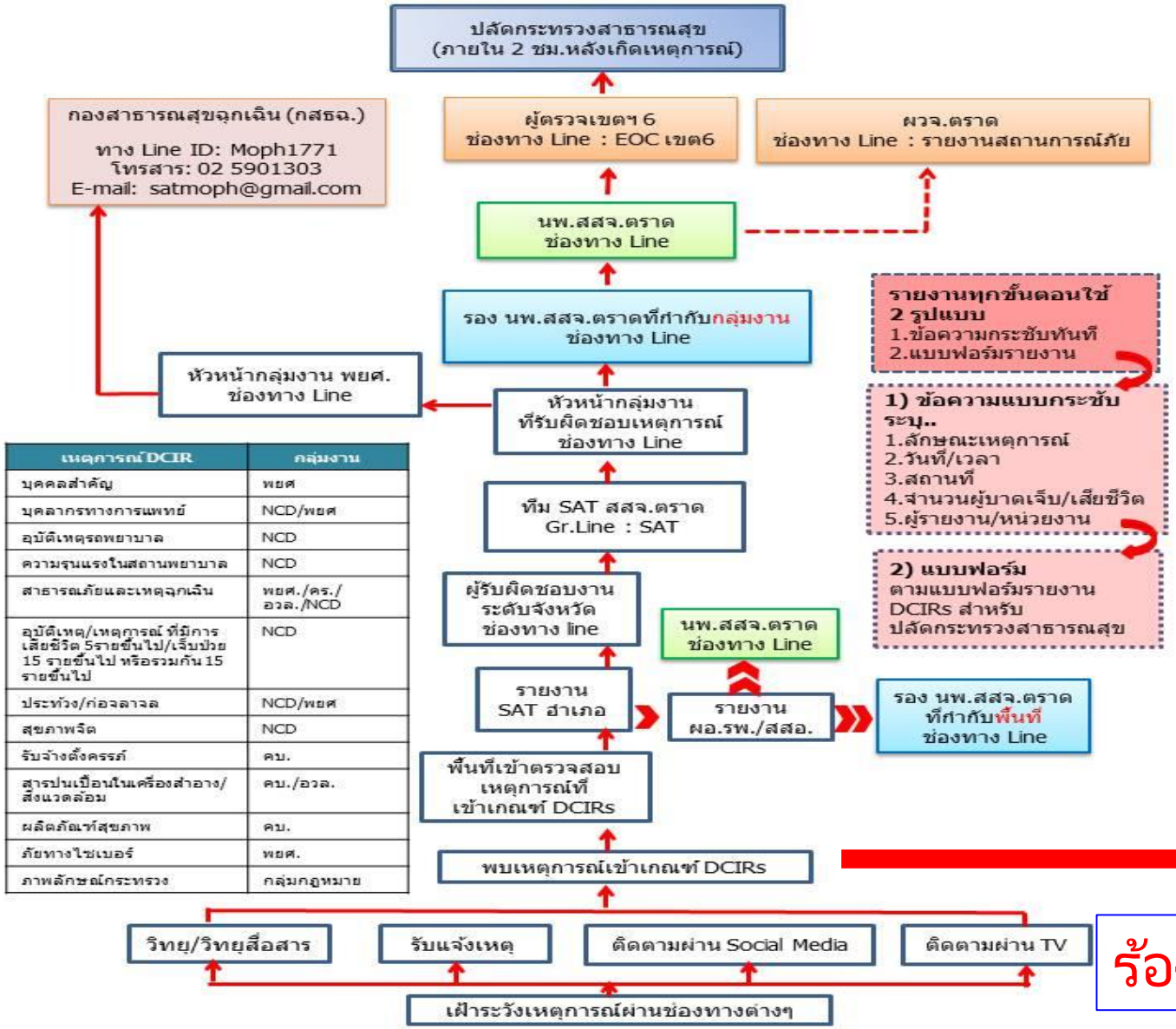


I-3.3 สิทธิผู้ป่วย (Patient Rights)
องค์กรตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย.
ก. คำประกาศสิทธิผู้ป่วย
สิทธิพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญ & ไม่เลือกปฏิบัติ
ได้รับข้อมูลเพียงพอ ชัดเจน
ได้รับการช่วยเหลือทันทีเมื่อเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต
ทราบชื่อผู้ให้บริการ
ขอความเห็นที่สองและขอเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการ
ปกปิดข้อมูลโดยเคร่งครัด
ได้รับข้อมูลในการเข้าร่วมวิจัย
ได้รับทราบข้อมูลของตนในเวชระเบียน
การใช้สิทธิแทนเด็กหรือผู้บกพร่องทางกาย/จิต
ข. กระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย
1 องค์กรสร้างหลักประกัน
ผู้ปฏิบัติงานตระหนัก
ระบบพร้อมตอบสนอง
2 ผู้รับบริการได้รับข้อมูล
สิทธิและหน้าที่
ลักษณะการคุ้มครอง
3 ทุกกิจกรรมการดูแล
4 สวัสดิภาพและความปลอดภัย
ความเป็นส่วนตัว ศักดิ์ศรี ค่านิยม
6 เท่าเทียมตามปัญหาและความรุนแรง
7 การเข้าร่วมงานวิจัยทางคลินิก
ค. การดูแลผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ
1 ผู้ป่วยระยะสุดท้าย
สิทธิและศักดิ์ศรี ข้อบังคับ
กฎหมาย ความเชื่อ วัฒนธรรม
การมีส่วนร่วม
2 ผู้ป่วยกลุ่มเปราะบาง
เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ
ผู้มีความหลากหลายทางเพศ
ผู้มีปัญหาสุขภาพจิต
ผู้ที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้
3 ผู้ที่ต้องแยกตัว/ถูกผูกยึด
4 ผู้ได้รับผลกระทบ
จากการดูแลตามกฎหมาย
ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองสิทธิและศักดิ์ศรี

work as done
work as imagined

ประชาชน
มาตรฐานโรงพยาบาล
Customer Needs/Expectations

แผนผังแสดงขั้นตอนการรายงานเหตุการณ์สำคัญที่ต้องรายงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และผู้บริหารระดับสูง จังหวัดตราด (Director Critical Information Requirements : DCIRs)



เหตุการณ์DCIR	กลุ่มงาน
บุคคลสำคัญ	พยศ
บุคลากรทางการแพทย์	NCD/พยศ
อุบัติเหตุรถพยาบาล	NCD
ความรุนแรงในสถานพยาบาล	NCD
สาธารณภัยและเหตุฉุกเฉิน	พยศ./คร./ อวล./NCD
อุบัติเหตุ/เหตุการณ์ ที่มีการเสียชีวิต 5รายขึ้นไป/เจ็บป่วย 15 รายขึ้นไป หรือรวมกัน 15 รายขึ้นไป	NCD
ประท้วง/ก่อจลาจล	NCD/พยศ
สุขภาพจิต	NCD
รับจ้างตั้งครรภ์	คบ.
สารปนเปื้อนในเครื่องสำอาง/สิ่งแวดล้อม	คบ./อวล.
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	คบ.
ภัยทางไซเบอร์	พยศ.
ภาพลักษณ์กระทรวง	กลุ่มกฎหมาย

โดย กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สสจ.ตราด ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2565

ปี 2565

รายชื่อเหตุการณ์สำคัญที่ต้องรายงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และผู้บริหารระดับสูง จังหวัดตราด (Director Critical Information Requirements : DCIRs)

1. บุคคลสำคัญ (พยศ./กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์)
   - บุคคลสำคัญ/ผู้บริหารระดับสูงด้าน สธ. ที่เกิดอุบัติเหตุ / เหตุฉุกเฉิน / เจ็บป่วย ต้อง admitted หรือ เสียชีวิต
2. บุคลากรทางการแพทย์ (NCD/พยศ.)
   - บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ เกิดอุบัติเหตุ / เหตุฉุกเฉินรุนแรง บาดเจ็บและเสียชีวิต ระหว่างปฏิบัติหน้าที่
3. อุบัติเหตุรถพยาบาล (NCD)
   - รถพยาบาลทุกระดับ กรณีมีบาดเจ็บ / เสียชีวิต ของบุคลากร ผู้ป่วย และคู่กรณี
4. ความรุนแรงในสถานพยาบาล (NCD)
   - สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงฯ ทุกระดับ เช่น เหตุการณ์ วัยรุ่นทะเลาะวิวาท / ทำร้ายร่างกาย / ทำลายทรัพย์สิน / ฯลฯ
5. สาธารณภัยและเหตุฉุกเฉิน (พยศ./คร/อวล./NCD)
   - หน่วยบริการได้รับผลกระทบจาก สาธารณภัย / เหตุฉุกเฉิน ที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ (ปิด/ปิดบางส่วน/ย้าย)
6. อุบัติเหตุ/เหตุการณ์ (NCD)
   - ที่มีการเสียชีวิต 5 รายขึ้นไป หรือ เจ็บป่วย 15 รายขึ้นไป หรือเสียชีวิต+เจ็บป่วย รวมกัน 15 รายขึ้นไป
7. ชุมนุมประท้วง/จลาจล (NCD/พยศ.)
   - ชุมนุมทางการเมือง และประเด็นที่เกี่ยวข้องที่สนใจของสังคม และผู้บริหาร
8. สุขภาพจิต (NCD)
   - -เหตุการณ์ mass casualty ที่รุนแรง/เสียชีวิต>10ราย หรือ บาดเจ็บ 30 รายขึ้นไป หรือ บาดเจ็บ+เสียชีวิต >30 ราย
   - -วิกฤตสุขภาพจิต ที่กระทบต่อครอบครัว,ชุมชน, สังคม, สังคม online
   - -ข่าวเหตุการณ์กระทบต่อสุขภาพจิตกลุ่มเปราะบาง ที่สังคมสนใจ (เช่น เด็กถูก bully จนฆ่าตัวตาย)
9. รับจ้างตั้งครรภ์แทน (คบ.)
   - -รับจ้างตั้งครรภ์ผิดกฎหมาย
   - -กิจการสถานพยาบาลเอกชนที่สังคมสนใจ
10. วิทยาศาสตร์การแพทย์ (คบ./อวล)
    - - พบสารปนเปื้อน/ปลอมปนในเครื่องสำอาง
    - -การกลายพันธุ์/ดื้อยาในอาหาร/สิ่งแวดล้อม/คน
    - -พบค่ารังสีอ้างอิงฯในก่อให้เกิดการเจ็บป่วยของประชาชน
11. ผลิตภัณฑ์สุขภาพ (คบ.)
    - ผลิตภัณฑ์ที่สื่อสนใจเรื่องความปลอดภัย / มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก เช่น อาหาร,ขาดเวชภัณฑ์, เครื่องมือแพทย์
12. ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (พยศ)
    - สถานบริการ สธ. ได้รับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
13. ภาพลักษณ์กระทรวงสาธารณสุข (กลุ่มกฎหมาย)
    - เหตุการณ์ที่ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงสาธารณสุข

ร้องเรียน

ที่มา : กองสาธารณสุขฉุกเฉิน กระทรวงสาธารณสุข
โดย: กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สสจ.ตราด ณ วันที่ 22 เมษายน 2564

ประกาศคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

เรื่อง มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย

เพื่อให้การดำเนินกิจการของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เกี่ยวกับการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลกำหนด

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ (๔) (ฎ) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๒ จึงได้ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เรื่อง มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย"

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

"มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย" หมายความว่า มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนดโดยคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาและอนุมัติการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลทั้งองค์กรในขั้นที่สามและขั้นก้าวหน้า

ข้อ ๓ มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) การผ่าตัดผิดคน ผิดข้าง ผิดตำแหน่ง ผิดหัตถการ

(๒) การติดเชื้อที่สำคัญในสถานพยาบาลตามบริบทขององค์กรในกลุ่ม

- Surgical Site Infection (SSI)
- Ventilator-Associated Pneumonia (VAP)
- Catheter-Associated Urinary Tract Infection (CAUTI)
- Central-Line Associated Bloodstream Infections. (CLABSI)

(๓) บุคลากรติดเชื้อจากการปฏิบัติหน้าที่

(๔) การเกิด medication error และ adverse drug event

(๕) การให้เลือดผิดคน ผิดหมู่ ผิดชนิด

(๖) การระบุ...

(๖) การระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด

(๗) ความคลาดเคลื่อนในการวินิจฉัยโรค

(๘) การรายงานผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ/พยาธิวิทยา คลาดเคลื่อน

(๙) การคัดกรองที่ห้องฉุกเฉินคลาดเคลื่อน

ข้อ ๔ สถานพยาบาลต้องดำเนินการในเรื่องมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย ดังนี้

(๑) มีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนด

(๒) แสดงจำนวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละปี ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนดในแบบประเมินตนเองเพื่อขอรับการรับรองคุณภาพ

(๓) กรณีเกิดอุบัติการณ์ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบถึงตัวผู้ป่วย (ความรุนแรงระดับ E ขึ้นไป) ให้สถานพยาบาลทบทวนวิเคราะห์หาสาเหตุรากของปัญหา

(๔) จัดทำแผนควบคุมป้องกันความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย และมีผลการดำเนินงานตามแผนแสดงแก่ผู้เยี่ยมสำรวจ

ข้อ ๕ ประกาศนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เกณฑ์ที่จำเป็นต่อความปลอดภัย (essential criteria for safety)

มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย	มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5
การผ่าตัดผิดคน ผิดข้าง ผิดตำแหน่ง ผิดหัตถการ	มาตรฐาน III-4.3 การดูแลเฉพาะ ข.การผ่าตัด (4)
การติดเชื้อที่สำคัญในสถานพยาบาลตามบริบทขององค์กรในกลุ่ม SSI, VAP, CAUTI, CABSI	มาตรฐาน II-4.2 การปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ข.การป้องกันการติดเชื้อในกลุ่มจำเพาะ (1)
บุคลากรติดเชื้อจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งตรงกับมาตรฐาน	มาตรฐาน I-5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร ค. สุขภาพความปลอดภัยของบุคลากร (1)(i)(ii) มาตรฐาน II-4.2 การปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ข.การป้องกันการติดเชื้อในกลุ่มจำเพาะ (5)
การเกิด Medication error และ Adverse drug event	มาตรฐาน II-6.1 การกำกับดูแลและสิ่งแวดล้อมสนับสนุน ก.การกำกับดูแลการจัดการด้านยา (3)
การให้เลือดผิดคน ผิดหมู่ ผิดชนิด	มาตรฐาน II-7.4 ธนาคารเลือดและงานบริการโลหิต
การระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด	มาตรฐาน III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ ค. การเข้ารับบริการ (entry) (5)
ความคลาดเคลื่อนในการวินิจฉัยโรค	มาตรฐาน III-2 การประเมินผู้ป่วย ค.การวินิจฉัยโรค (4)
การรายงานผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ/พยาธิวิทยาคลาดเคลื่อน	มาตรฐาน II-7.2 บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์/พยาธิวิทยาคลินิก ข.การให้บริการ (3) II-7.3 พยาธิวิทยากายวิภาค, เซลล์วิทยา, นิติเวชศาสตร์และนิติเวชคลินิก II-7.5 บริการตรวจวินิจฉัยอื่นๆ
การคัดแยกที่ห้องฉุกเฉินคลาดเคลื่อน	มาตรฐาน III-1 การเข้าถึงบริการ (4)

สถานพยาบาลต้องดำเนินการในเรื่องมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย ดังนี้

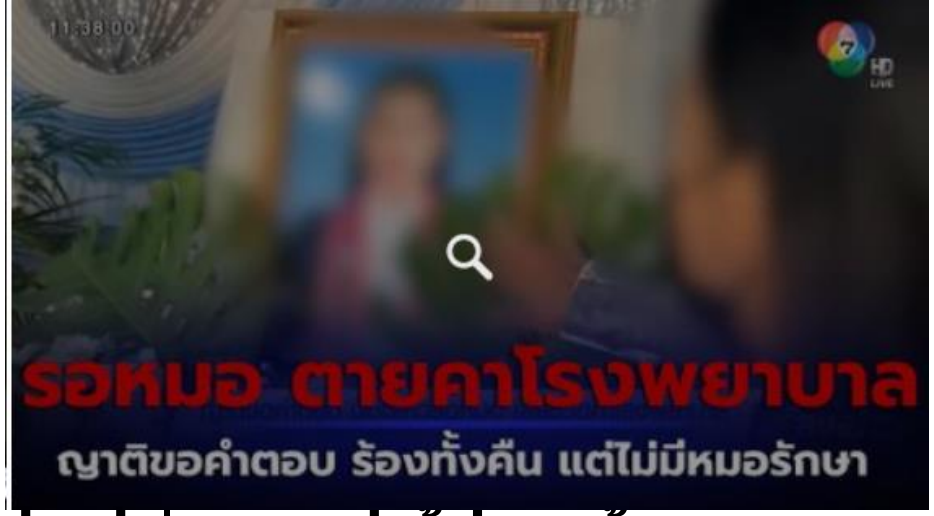
1. มีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนด
2. แสดงจำนวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละปี ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนด ในแบบประเมินตนเองเพื่อขอรับการรับรองคุณภาพ
3. กรณีเกิดอุบัติการณ์ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัยที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบถึงตัวผู้ป่วย (ความรุนแรงระดับ E ขึ้นไป) ให้สถานพยาบาลทบทวนวิเคราะห์หาสาเหตุรากของปัญหา
4. จัดทำแผนควบคุมป้องกันความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย และมีผลการดำเนินงานตามแผนแสดงแก่ผู้เยี่ยมสำรวจ

Activate Windows
Go to Settings to activate Wi

DCIRs ข้อ 13

วันที่ 9 พ.ค.66 เวลา 15.00 น. หญิงตั้งครรภ์ 9 เดือน ไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลอำเภอแห่งหนึ่งตามนัด (60 เตียง) แพทย์ตรวจพบแม่มีความดันโลหิตสูง และครรภ์เป็นพิษ ได้ทำ U/S พยาบาลบอกว่าตอนนี้เด็กยังไม่กลับหัว ยังหันก้นออก และให้นอนรอคลอดที่โรงพยาบาล

- พยาบาลได้ให้ยาเหน็บเร่งคลอด 2 ครั้ง ไม่คลอดจึง refer รพศ.
- แพทย์ รพศ. ตรวจบอกให้แม่ทำใจ เพราะพบว่าเด็กไม่มีชีพจรแล้ว refer ช้า



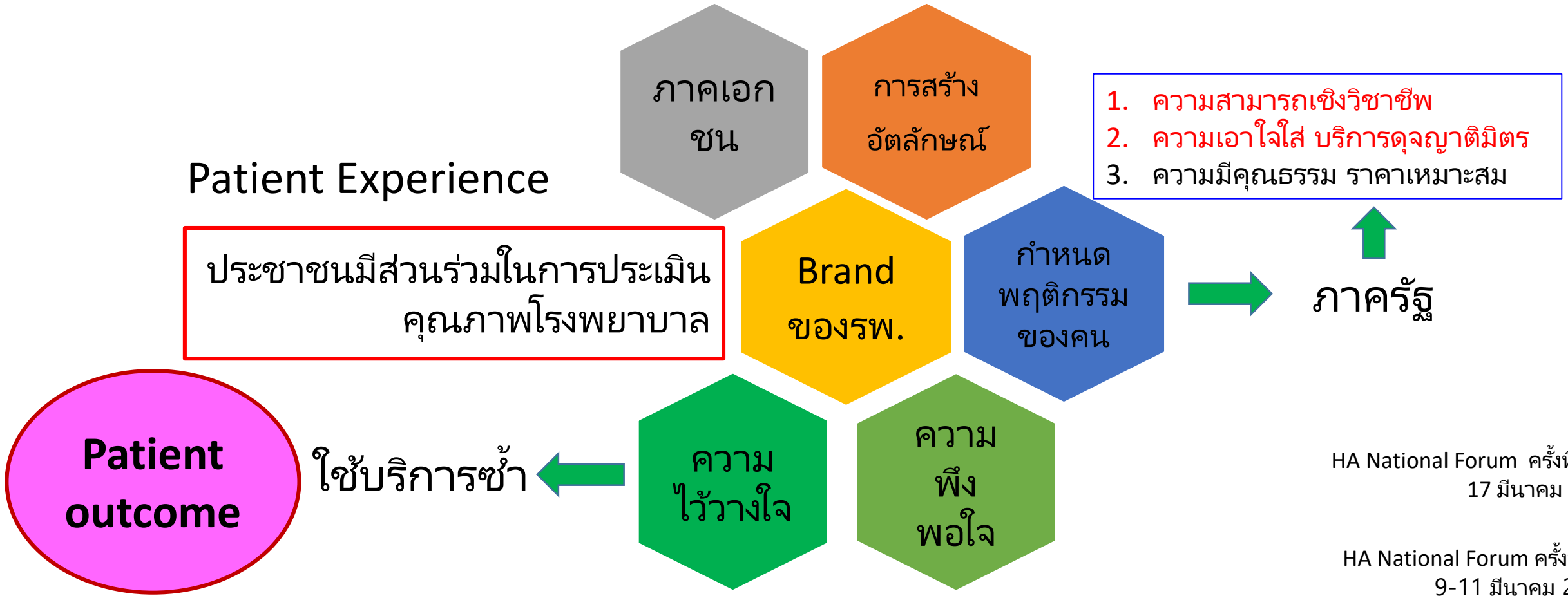
Essential Criteria for safety ข้อ 7
มาตรฐาน III-2 การประเมินผู้ป่วย
ค. การวินิจฉัยโรค (4)

รพ.....แจงปมปล่อยคนไข้ปวดท้องจนตาย เผยผลชันสูตรสาเหตุการตาย พบว่าเป็นภาวะที่เกิดจากหลอดเลือดที่ออกจากหัวใจปริฉีก และเลือดไปคลั่งอยู่ในเยื่อหุ้มหัวใจ (Aortic Aneurysm)

ผป.อายุ 27 ปี ปวดท้องอย่างหนัก มาห้องฉุกเฉิน รพ.แจ้งว่า น่าจะเป็น**โรคกระเพาะ** ให้นอนรอดูอาการ แต่อาการปวดท้องก็ไม่หาย กลับทวีความรุนแรงขึ้น และพยาบาลกลับไม่สนใจ ไม่มีแพทย์มาดูอาการ พยาบาล**ฉีดยาแก้ปวด 3-4 ชนิด** ที่ ER และผล X – Ray ไม่พบอะไร U/S ก็ไม่พบว่ามี**นิ่ว** (ไม่ได้ CT) Miss Dx.

ชั่วโมงครึ่ง admit อายุกรรมหญิง ผู้ป่วยยังมีอาการปวดท้อง ได้ยาแก้ปวดเพิ่มเติม 4 ชม. ผ่านไปญาติประสงค์ที่จะนำตัวไปรักษาที่ รพศ. แต่ ผป.ทนความเจ็บปวดไม่ไหว **เสียชีวิตคารถเข็นขณะกำลังเตรียมตัวเดินทาง**

การประเมินความไว้วางใจ สู่การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Trust In Healthcare)



HA National Forum ครั้งที่ 21
17 มีนาคม 2564

HA National Forum ครั้งที่ 22
9-11 มีนาคม 2565
Resilience

Smart Service : คุณภาพบริการ

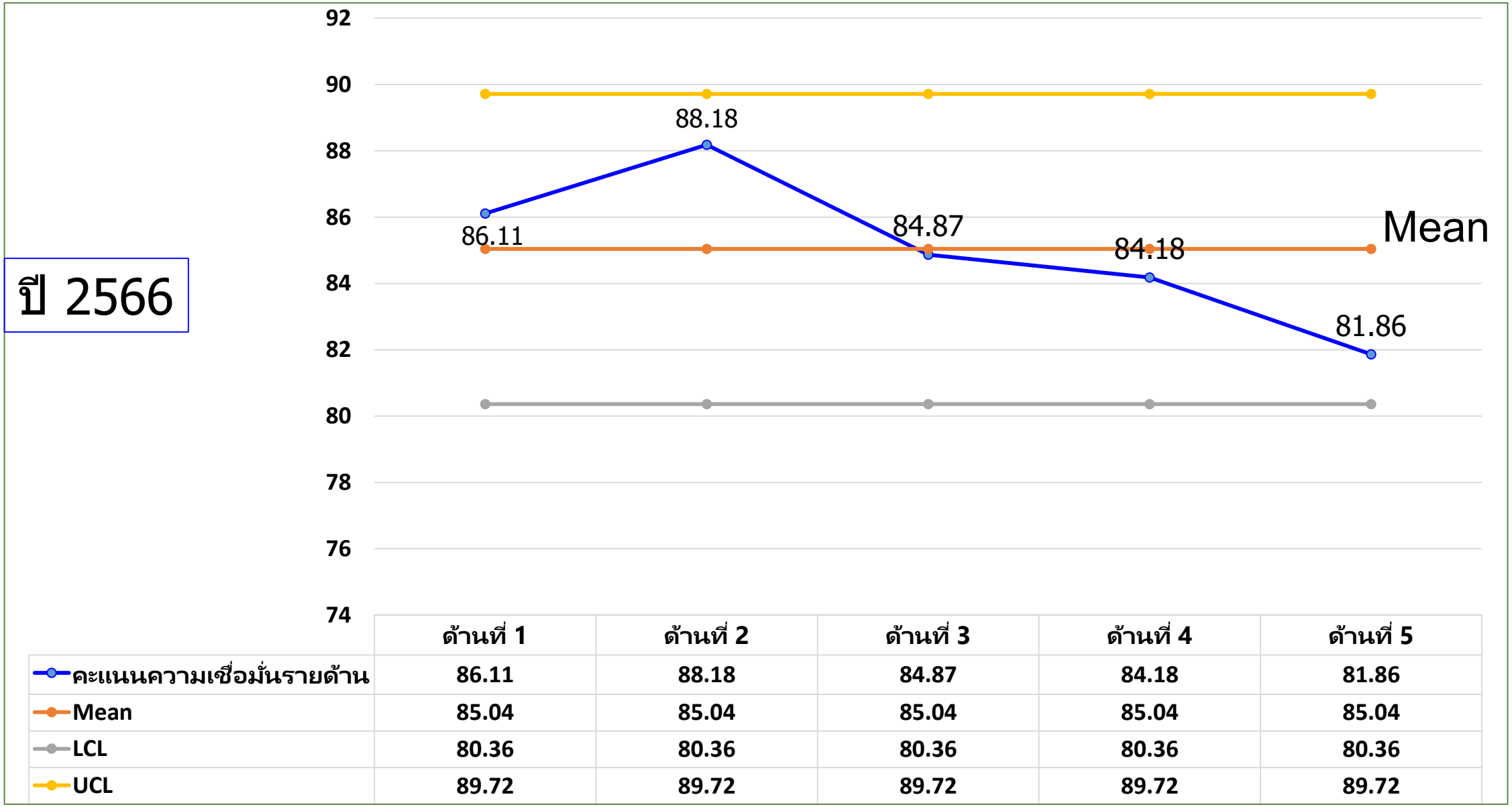
ประเมินความเชื่อมั่นและไว้วางใจ

https://docs.google.com/forms/d/1ZAZPklT-plA4WSZFlwPpQWRA5QNcE12pLeNNRQhmykk/edit

Activate Windows

วิเคราะห์ คะแนนความเชื่อมั่นรายด้าน ด้วย control chart ± 2 SD

ปี 2566



	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5
คะแนนความเชื่อมั่นรายด้าน	86.11	88.18	84.87	84.18	81.86
Mean	85.04	85.04	85.04	85.04	85.04
LCL	80.36	80.36	80.36	80.36	80.36
UCL	89.72	89.72	89.72	89.72	89.72

THANK YOU