

ยินดีต้อนรับ

ทีมคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการ
สาธารณสุข (อคม.) ระดับเขตพื้นที่
และเจ้าหน้าที่ สปสช.เขต 7



วิสัยทัศน์

Vision



เป็นเครือข่ายบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน

ยึดหลักธรรมาภิบาล

โดยชุมชนและภาคีมีส่วนร่วมในการจัดการระบบสุขภาพ
อย่างต่อเนื่อง

เพื่อประชาชนมีสุขภาพะที่ดี ภายใต้วิถีพอเพียง

พันธกิจ

Mission

พัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการมีความปลอดภัย

1

ส่งเสริมการดำเนินงาน 2P Safety

2

พัฒนาระบบบริหารจัดการสุขภาพโดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม
ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า

3

ส่งเสริมสนับสนุน ประชาชน องค์กรภาครัฐ และเอกชนมีส่วนร่วม
ในการจัดการสุขภาพของตนเอง ครอบครัวและชุมชน ได้อย่าง
เหมาะสม

4

พัฒนาระบบสุขภาพแบบองค์รวมครอบคลุมการสร้างเสริมสุขภาพ
ป้องกัน รักษาฟื้นฟู

5

พัฒนาโรงพยาบาลให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อก้าวสู่โรงพยาบาลชุมชน
ขนาดใหญ่ (F1)

6

เครือข่ายบริการ สุขภาพเชียงใหม่



นายแพทย์ณัฐวุฒิ มาสาซ้าย
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่
ประธานคณะกรรมการ คปสอ.



นายปรีชา ศรีน้อยขาว
สาธารณสุขอำเภอเชียงใหม่

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ
ผู้อำนวยการ รพ.สต. ทุกแห่ง
คณะกรรมการ

ตัวแทนภาคีเครือข่าย
คณะกรรมการ

หัวหน้ากลุ่มงาน
โรงพยาบาลเชียงใหม่
คณะกรรมการ

ข้อมูลทั่วไป

อ.ชื่นชม

พื้นที่ : 113.0 ตารางกิโลเมตร
ประชากร : 24,945 คน
ห่างจากจังหวัด : 64 กิโลเมตร
เขตปกครอง : 4 ตำบล / 47 หมู่บ้าน
/ 6 รพ.สต.

อ.โกสุมพิสัย

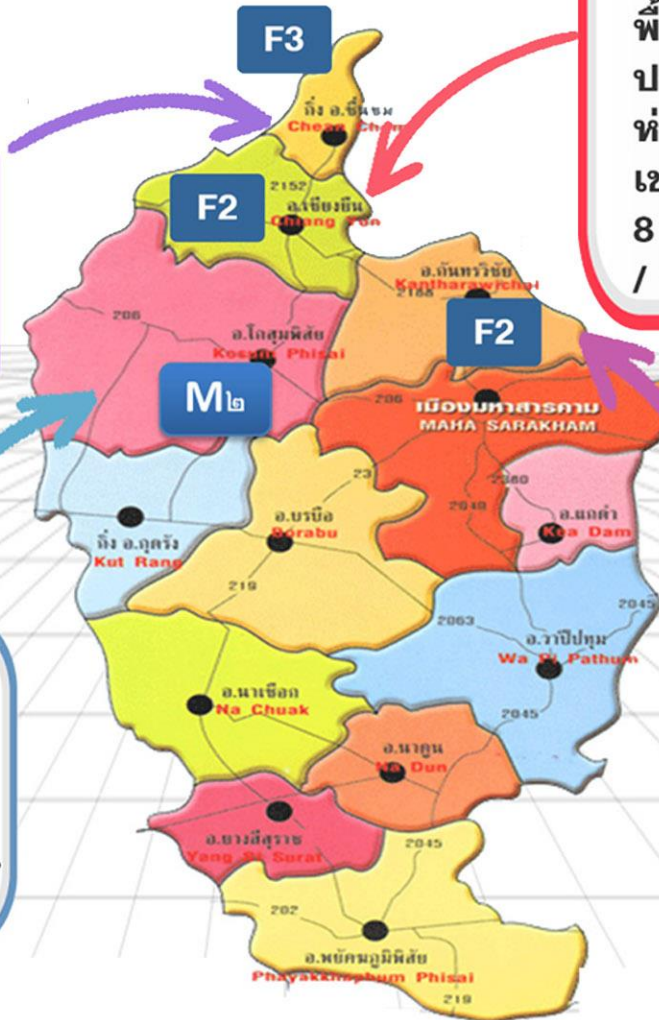
พื้นที่ : 827.876 ตารางกิโลเมตร
ห่างจากจังหวัด : 31 กิโลเมตร
ประชากร : 120,121 คน
เขตปกครอง : 17 ตำบล / 233 หมู่บ้าน
/ 17 รพ.สต.

อ.เขียงยืน

พื้นที่ : 289.0 ตารางกิโลเมตร
ประชากร 60,329 คน
ห่างจากจังหวัด : 50 กิโลเมตร
เขตปกครอง :
8 ตำบล / 116 หมู่บ้าน / 10 รพ.สต.
/ 17,014 หลังคาเรือน

อ.กันทรวิชัย

พื้นที่ : 372.2 ตารางกิโลเมตร
ห่างจากจังหวัด : 19 กิโลเมตร
ประชากร : 85,184 คน
เขตปกครอง : 10 ตำบล / 183 หมู่บ้าน
/ 10 รพ.สต.



ทรัพยากร สาธารณสุข



โรงพยาบาลชุมชน (F2)
60 เตียง

1
แห่ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

1
แห่ง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

10
แห่ง

ถ่ายโอน ไป อบจ. ทั้ง 10 แห่ง

ข้อมูลบุคลากร

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั้งหมด



วิชาชีพ	จำนวน
▶ แพทย์ทั่วไป	7
▶ แพทย์เฉพาะทางอายุรกรรม	1
▶ ทันตแพทย์	5
▶ เภสัชกร	7
▶ พยาบาลวิชาชีพ	66
▶ นักเทคนิคการแพทย์	3
▶ นักกายภาพบำบัด	3
▶ อื่นๆและสายงานสนับสนุน	131

รวมทั้งสิ้น ในโรงพยาบาล 223 คน



ข้อมูลบุคลากร



บุคลากรทั้งหมด 5 คน

ทำเนียบบุคลากรและโครงสร้างการบริหารงาน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงยี่น

นายปรีธา ศรีน้อยขาว
สาธารณสุขอำเภอเขียงยี่น

กลุ่มงานบริหารงานสาธารณสุข

นายสมพร ดอมดะคุ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ

นายดูเจน จิรโรจน์
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ

กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

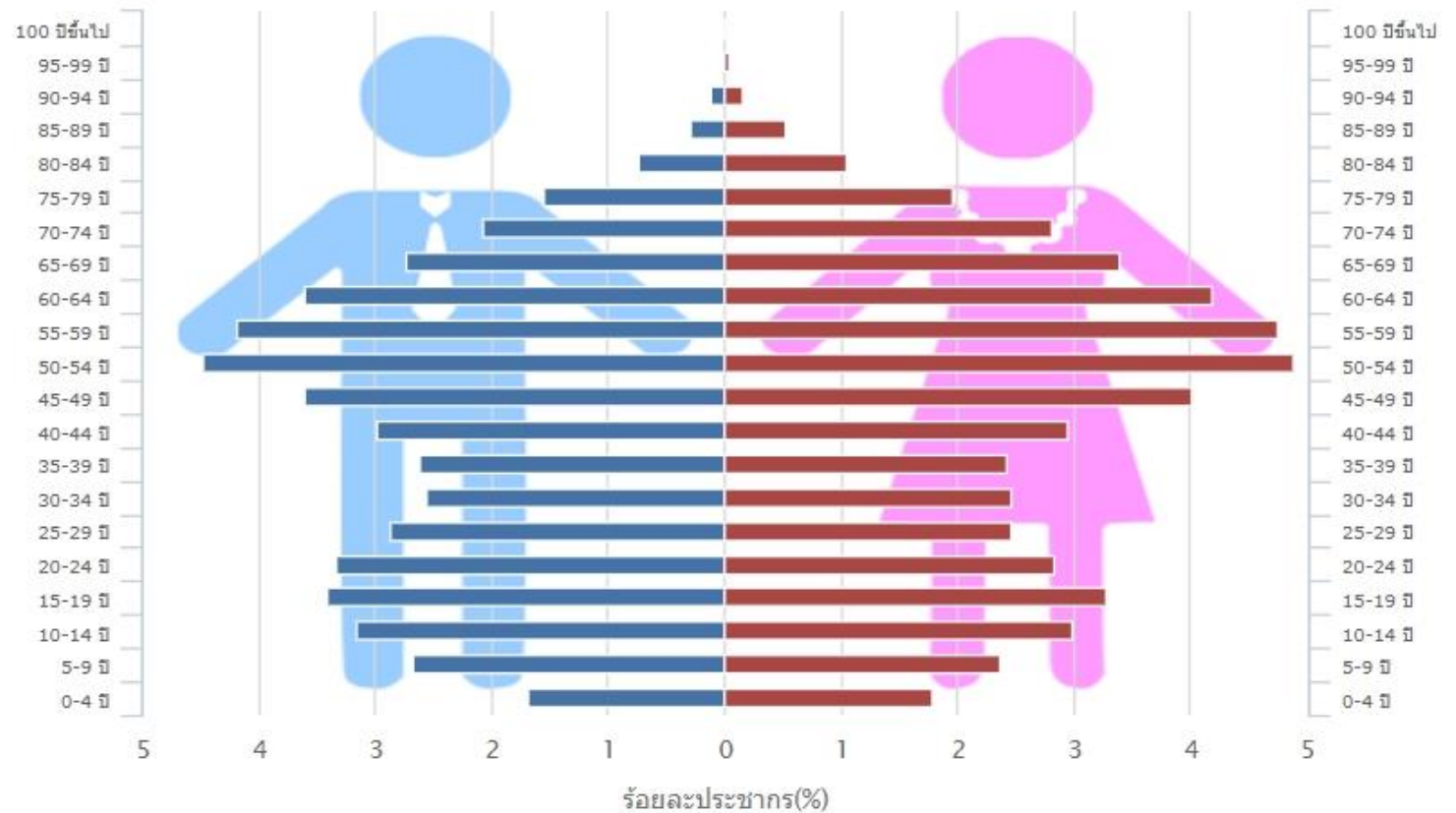
งานบริการทั่วไป

นางกัลยาณี อุ่นใจบน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นางสาวอรสุดา ทองแท้
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

นายสุริยินต์ ศรีพิมพ์เมือง
พนักงานทั่วไป

ปีรามิดประชากร อำเภอเขียงยืน ปี 2566



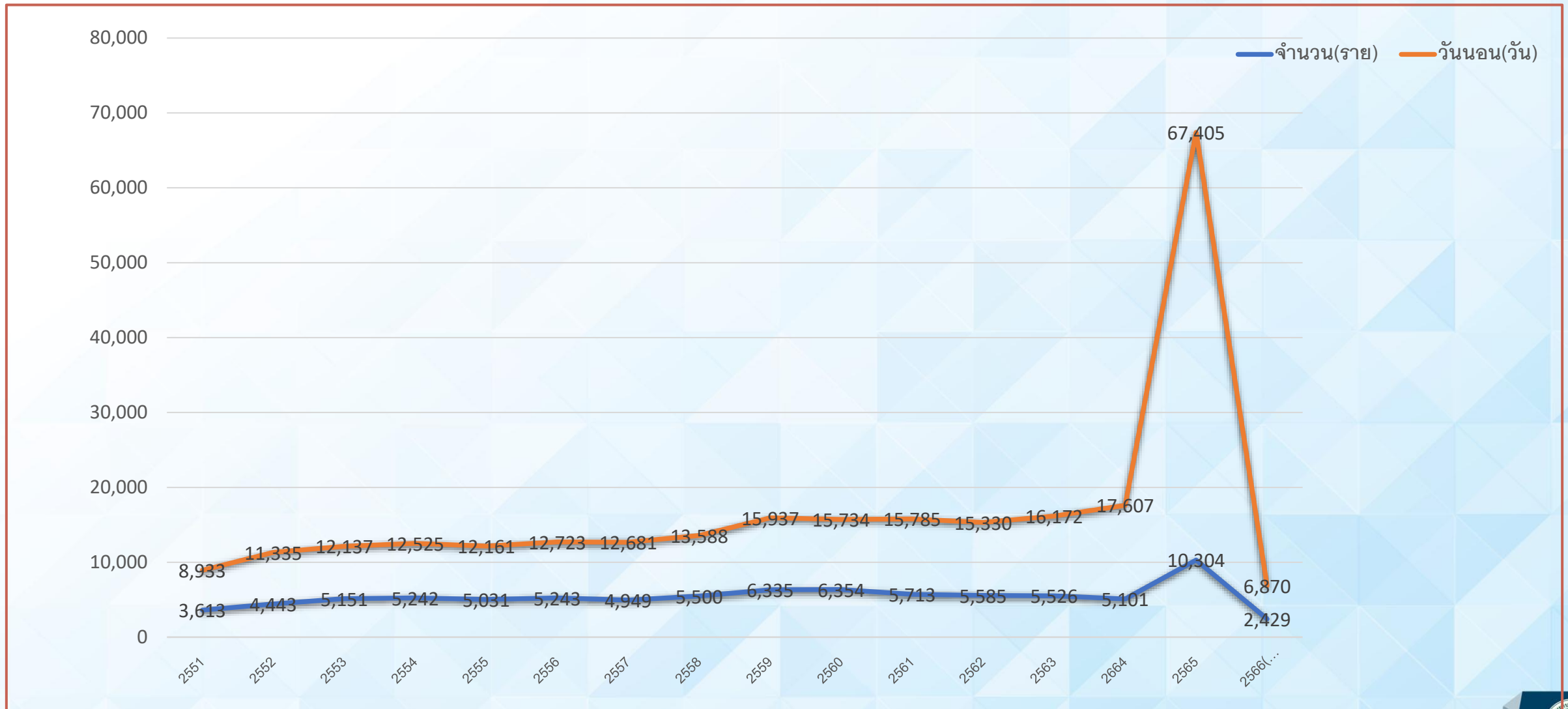
ประชากร	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	29,660	49.16
หญิง	30,669	50.84
รวม	60,329	100

สถิติที่สำคัญผู้ป่วยนอก



ที่มา : ฐานข้อมูล HosXp โรงพยาบาลเชียงใหม่

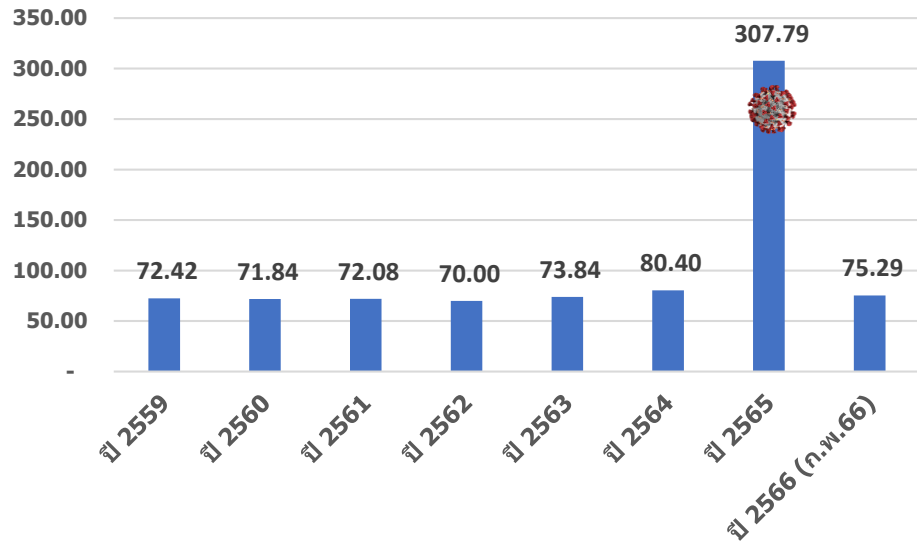
สถิติที่สำคัญผู้ป่วยใน



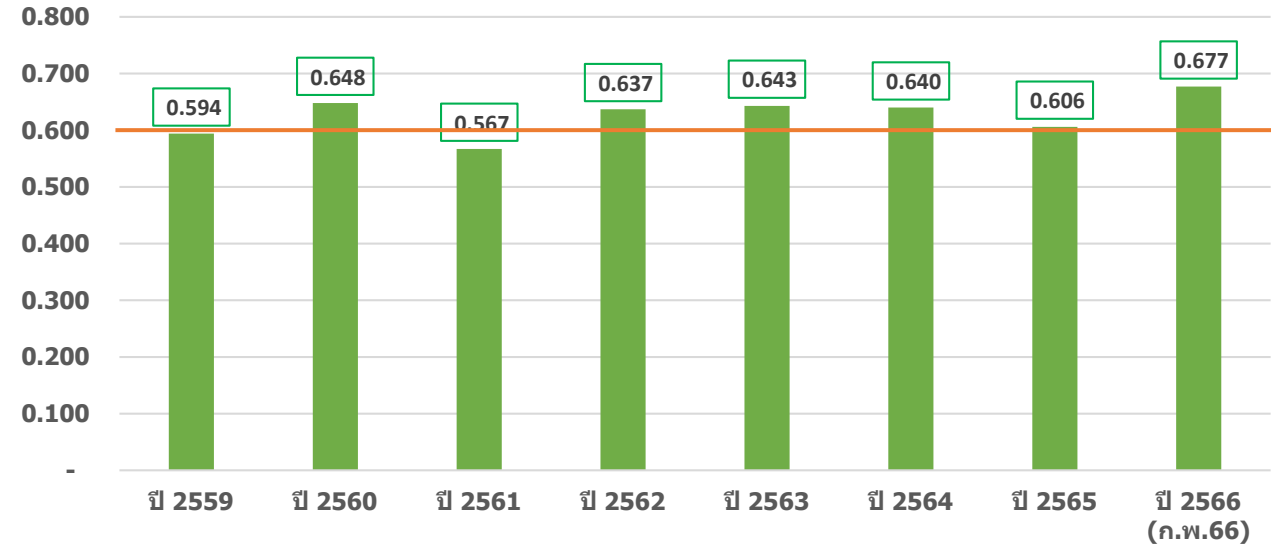
ข้อมูลบริการ

ปี 2559-2566

อัตราครองเตียง

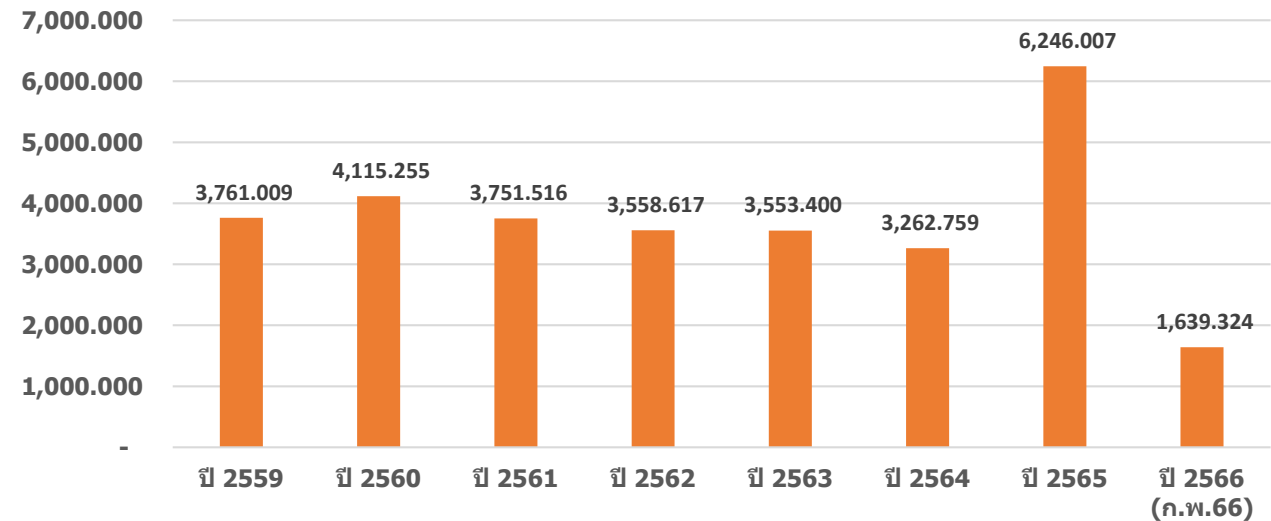


CMI



F2=0.6

Sum Adj. RW



ที่มา :ฐานข้อมูล HosxP รพ.เชียงใหม่



โรงพยาบาลเชียงใหม่

CHAINGYUN HOSPITAL

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เครือข่ายบริการสุขภาพเชียงใหม่

❖ การนำเสนอครั้งนี้
ขออนุญาตนำเสนอ "ภาพ"
ของผู้เกี่ยวข้องในเชิงวิชาการเท่านั้น
เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



หน้าที่ของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

1. มีความรู้ด้านสุขภาพ จิตวิทยา และสังคม

2. มีความรู้ด้านกฎหมาย

3. มีทักษะในการฟัง พูด จับประเด็น และเขียน

4. มีประสบการณ์ในการให้บริการ



คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ รับเรื่องราวร้องเรียน



เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ย



- หลักสูตร 1 (อบรม 5 วัน) จำนวน 2 คน
- หลักสูตร 2 (อบรม 5 วัน) จำนวน 1 คน
- หลักสูตรอบรม 3 วัน จำนวน 10 คน



การให้ความรู้สัญจรในโรงพยาบาล/รพ.สต.



การรับรู้สิทธิ์เชิงรุก



การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

- หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ อำเภอยิ้ม
- การเยี่ยมบ้าน **Home Health Care**
- ประชุมประจำเดือนกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน
- การประชุม อสม.
- การประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการ
- Intranet**
- โครงการประชาสัมพันธ์ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินผ่านทางสถานีวิทยุ
- การออกหน่วยบริการอื่นๆ เช่น หน่วยยุทธธรรมเคลื่อนที่ หน่วยแพทย์ **Miracle of life** เป็นต้น



ถวายความรู้ พระ



มาตรฐานการพัฒนาบริการเชิงรุก



การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้สิทธิ

เผยแพร่ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพ โดยเครือข่ายวิทยุชุมชนและหอกระจายข่าวในชุมชน



มาตรฐานการพัฒนาบริการเชิงรุก

ประชาสัมพันธ์ ที่ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สื่อ บทความหอกระจายข่าว

- ❑ สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- ❑ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 คืออะไร
- ❑ ผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม
- ❑ มาตรา 41 คืออะไร
- ❑ ถ้ามตอบ สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (30 บาท)
- ❑ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
- ❑ เจ็บป่วยฉุกเฉิน รักษาทุกที่ ทั่วถึงทุกคน
- ❑ โครงการร่วมจ่ายค่าธรรมเนียมบริการ 30 บาท



คู่มือการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

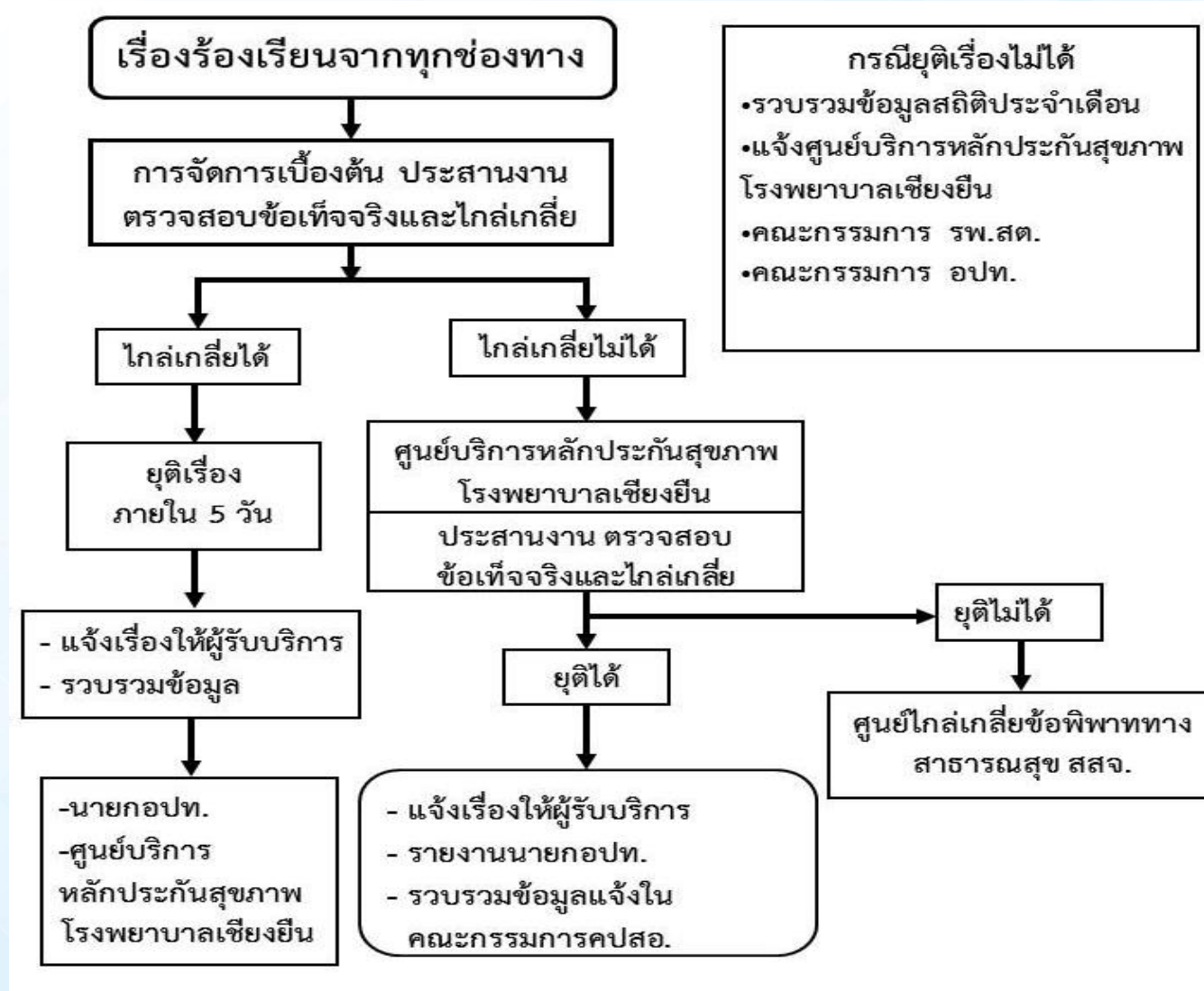


ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



หน่วยรับเรื่องร้องเรียนแต่ละแห่งดำเนินการภายใน 5 วัน
กรณีที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ส่งเรื่องไปที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขข้อขัดแย้ง รพ.สต./อปท.



ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ที่ รพ.สต. ทุกแห่ง



ภาคีเครือข่าย

- มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในท้องถิ่น
- มีประธาน อสม. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนระดับท้องถิ่น ทุกหมู่บ้าน

ข้อมูลผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน ระดับท้องถิ่น			
ตำบล โพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม			
ร.ร.	ชื่อสกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายนิพนธ์ ชินแสน	ประธานกรรมการของอบต.	082-1177219
2	นายชูศักดิ์ ทองดี	รองประธานกรรมการของอบต.	087-2169558
3	นายน้อย ชารี	กรรมการ	088-0246437
4	นายบุญเพ็ง ทองดี	กรรมการ	081-4504058
5	นายทวี เมืองจันทร์	กรรมการ	083-9543566
6	นางสุมาลัย อุปนันท์	กรรมการ	083-4185387
7	นางสมพร ตานี	กรรมการ	087-2308793
8	ส.ต.อ.ไพกิจ โกศล	เลานาการ	080-7638877
9	นางวนิดา สองจันทร์	ผู้ช่วยเลขานุการ	083-4193337
10	นายนิพนธ์ ชินแสน	นายก อบต.	082-1177219
11	นายชูศักดิ์ ทองดี	กำนัน	087-2169558
12	นางสมพร ตานี	ประธาน อสม.ตำบล	087-2308793
13	น.ส.มะลิวัลย์ แก้วกล้า	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1	082-3037584
14	นางมะลิวัลย์ แก้วกล้า	ประธาน อสม.หมู่ 1	
15	นางสุมาลัย อุปนันท์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2	083-4185387
16	นายทวี เมืองจันทร์	ประธานอสม หมู่ 2	083-9543566
17	นายวงษ์เพชร ภูพันทนา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3	082-1020828
18	นางประนอม ไชยะ	ประธาน อสม.หมู่ 3	081-9757468
19	นายทองจันทร์ คำลือ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4	
20	นางแสงจันทร์ บุตรล้านช้าง	ประธาน อสม. หมู่ 4	088-7368963
21	นายประดิษฐ์ พิธิรักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5	
22	นางทองสุข ศรีอาษา	ประธาน อสม.หมู่ 5	085-7391431
23	นายชูศักดิ์ ทองดี	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6	087-2169558

เพิ่มช่องทางการเข้าถึงศูนย์บริการ "ร้านค้าในชุมชน"

ติดป้ายประชาสัมพันธ์และตู้ร้องเรียนใน
ร้านค้าในชุมชน

เปิดตู้ความคิดเห็น สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่อง
ร้องเรียน



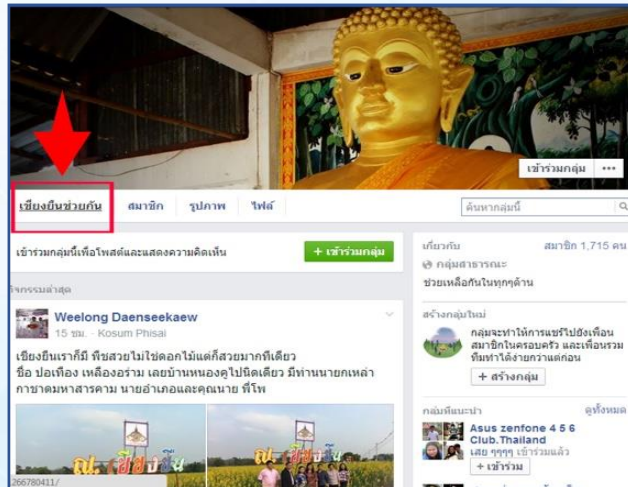
บูรณาการร่วมกับ “3 หมอ”

- ❑ สื่อสารช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่าน 3 หมอ
- ❑ ให้คำแนะนำ ปรีกษา ดูแลสุขภาพแบบองค์รวม รวมทั้งแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีมีข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และส่งต่อกรณีที่ปัญหาซับซ้อน ตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (work flow)

การขยาย เครือข่ายสู่ ภาคประชาชน



ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน



อบรมโครงการนางฟ้าหัวใจสีขาว CUP เชียงยืน (ดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์)



บุคลากรผ่านการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม



กิจกรรมพัฒนาบุคลากร



การปรับปรุงสถานที่



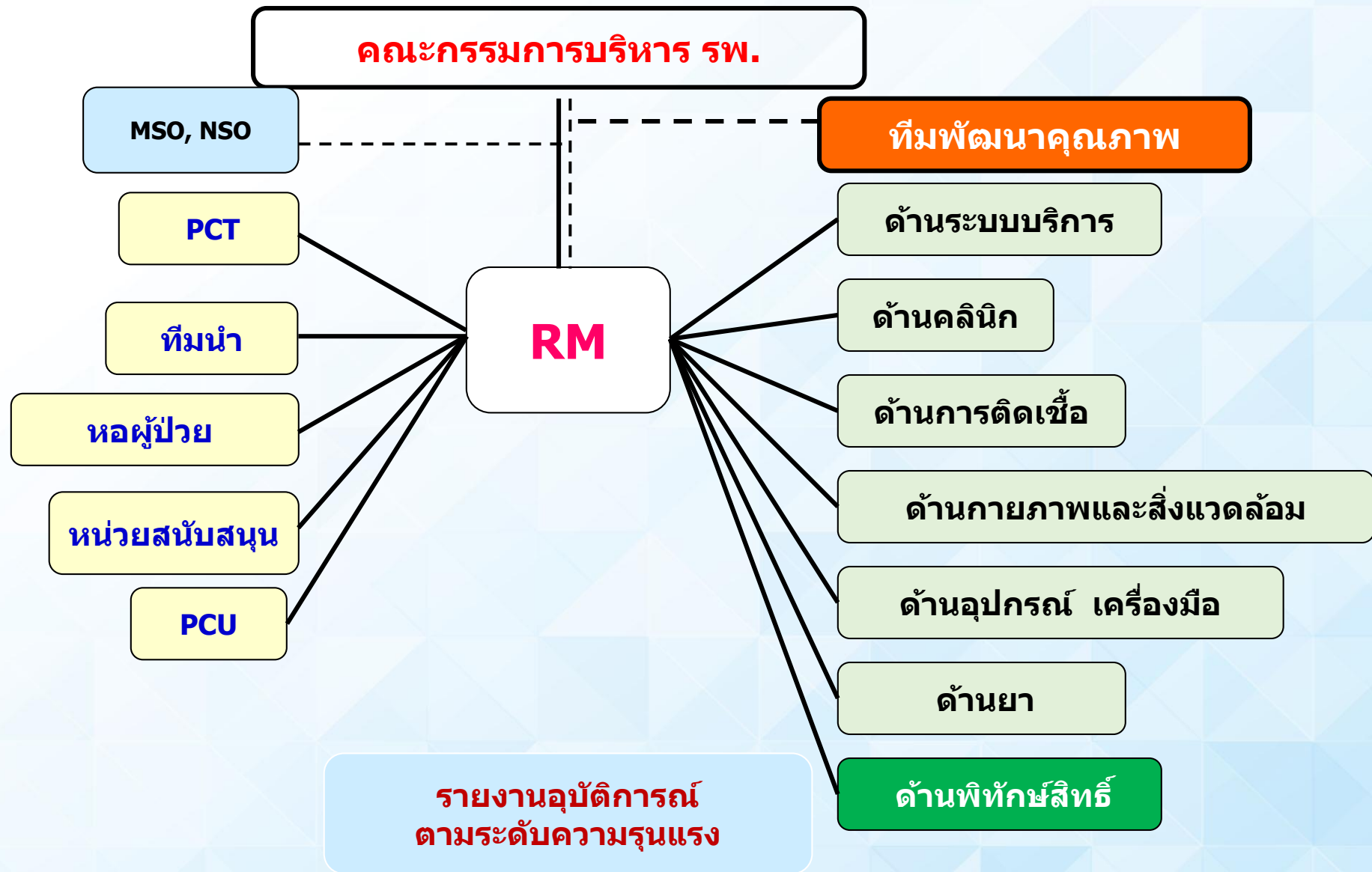
กิจกรรม 5ส



การปรับปรุงการให้บริการ

ตามเกณฑ์การประเมิน EMS
(Environment, Modernization and Smart Service)





เชื่อมโยงโปรแกรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล



รายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุม RM PCT คปสอ. และกรรมการบริหารทุกเดือน



มาตรฐานระบบข้อมูล

ความดี ความสุข ของเรา ประจำเดือน

เจ้าหน้าที่ดี มกราคม

คา
วันที่

ข้อเสนอแนะ

โทร **1330**
ร้องเรียน ร้องทุกข์
รับฟัง สิทธิหลักประกัน
สุขภาพ 30 บาท

1330

- ▶ บริการฟรี 24 ชั่วโมง ตลอดทั้งวัน
- ▶ บริการฟรี ตลอดทั้งวัน ตลอดทั้งคืน
- ▶ บริการฟรี ตลอดทั้งวัน ตลอดทั้งคืน
- ▶ บริการฟรี ตลอดทั้งวัน ตลอดทั้งคืน

"1330 ยินดีให้บริการ"

บริการ โทร. 1330
24 ชั่วโมง

รายงานการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ
ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด
วันที่ 24 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

ข้อมูลการรับเรื่อง
ผู้ร้องเรียน : คุณ - คุณ - ของคุณมีเรื่อง ผู้รับเรื่องเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2558
ผู้รับเรื่อง ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด

ประเด็นเรื่อง เสนอแนะ : ร้องทุกข์ / ร้องเรียน เรื่อง การให้บริการ
บุคคล / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ร้องทุกข์ / ร้องเรียน เสนอแนะ
แนวทางการดำเนินการเบื้องต้น ผู้รับเรื่อง : ผู้รับเรื่อง ได้ไปพูดคุยและชี้แจงรายละเอียด
ถึงสาเหตุกับผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนยอมรับและได้ปฏิบัติตามคำแนะนำ
ตามข้อเสนอนี้แล้ว 24 ธันวาคม 2558

ร.น.น. ผู้รับเรื่องมีชื่อ : ของคุณมีเรื่อง : ร้องทุกข์ / ร้องเรียน : วันที่ 24 ธันวาคม 2558

ผู้รับเรื่อง : ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด

นางสาว : ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด

ผู้รับเรื่อง : ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด

นางสาว : ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด

นางสาว : ศูนย์บริการประชาชน กิ่งอำเภอ ไร่ยาสูบจังหวัด

ผลงานแห่งความภาคภูมิใจ



โรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ HA
Re-accreditation ครั้งที่ 4
(29 มกราคม 2565 – 28 มกราคม 2568)



การพิทักษ์สิทธิ์

กรณีที่ 1 การบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

เมื่อ พ.ย. 2554 ชายไทยไม่ทราบชื่อ ตำรวจบนถนน
สลบอยู่ข้างถนน นำส่ง รพ.เชียงใหม่ ใส่ท่อช่วยหายใจ
ส่ง รพศ.ขอนแก่น รักษาที่ รพศ.ขอนแก่น 2 สัปดาห์
ได้รับการเจาะคอ ส่งต่อที่ รพ.มหาสารคาม เป็น
รพ.ใกล้บ้าน เป็นเวลา 1 สัปดาห์ แล้วส่งกลับมาที่ รพ.
เชียงใหม่ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อญาติได้



การพิทักษ์สิทธิ์

รพ.เชียงใหม่ ได้ดูแลรักษา พยาบาล เป็นเวลา 2 เดือน จนผู้ป่วยอาการดีขึ้น พุดได้ ช่วยเหลือตัวเองได้

ระหว่างดูแลรักษา ศูนย์หลักประกันได้พยายามติดต่อญาติทุกช่องทาง ทั้งทางสถานีวิทยุ สถานีตำรวจ อินเทอร์เน็ต ปิดประกาศตามหน่วยงานราชการ และที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพทุกแห่งใน CUP เชียงใหม่ ชื่นชม จนกระทั่งสามารถ ติดต่อญาติมารับคนไข้ กลับบ้าน อย่างปลอดภัย

สรุป

เราได้ดำเนินการ "การรับรู้สิทธิ์ การพิทักษ์สิทธิ์ และการคุ้มครองสิทธิ์" และการบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์



Handwritten notes on a piece of paper, including signatures and illegible text.

รหัสประจำตัวประชาชน 13 หลัก: 5431090001051	
ชื่อ หัสดี นามสกุล เทียบทุม	เพศ ชาย
เกิด มิถุนายน 2524	สถานะบุคคล
ข้อมูล ณ.วันที่ 18 มกราคม 2555	กรณีต้องการเชื่อมต่อ สมบพ. กรุณา Login ผ่านบัตรประจำตัวประชาชน(Smart Card)
ข้อมูลสิทธิ	
จังหวัดที่ลงทะเบียนรักษา	บึงกาฬ
สิทธิหลักในการรับบริการ	สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า(UCS)
ประเภทสิทธิย่อย	ช่วงอายุ 12-59 ปี
รหัสบัตรประกันสุขภาพ	22157726
วันเริ่มใช้สิทธิ	1 ตุลาคม 2544
วันหมดสิทธิย่อย	
หน่วยบริการปฐมภูมิ	สอ.บ้านสมสนุก หมู่ที่ 05 ตำบลสมสนุก (04883)
หน่วยบริการที่รับการส่งต่อ	รพ.ปากคาด(11047)
model	1
จำนวนครั้งที่เปลี่ยนหน่วยบริการประจำ	0
หน่วยบริการประจำ	รพ.ปากคาด(11047)
ให้ขอ Claim code เฉพาะ กรณีลงทะเบียนตามมาตรา 8 และลงทะเบียนเด็กแรกเกิดที่มีการรักษา เท่านั้น (ตามมติของคณะกรรมการบริหารระบบทะเบียน ครั้งที่2/2552)	
18 ส.ค. 2555	

เรื่องเล่า

การบริการด้วยหัวใจ ของความเป็นมนุษย์

 สลายลมหนาวของเย็นวันที่ 8 พฤศจิกายน 2554 พัดมาเป็นระลอก พร้อมกับ
ความหนาวเย็นและความมืดที่เริ่มแผ่คลุมไปทั่วบริเวณโรงพยาบาลเชียงใหม่
แสงสว่างจากหลอดไฟฟ้าถูกเปิดขึ้นเพื่อทดแทนแสงสว่างจากดวงอาทิตย์
ที่เพิ่งจะลับขอบฟ้าไปไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินกำลังสาละวน
อยู่กับการรับผู้ป่วยอุบัติเหตุ 2-3 ราย



การคุ้มครองสิทธิ



เด็กหญิงอายุ 8 ปี โรคไส้ติ่งแตก สิงหาคม 2553

ส่งต่อไปรับการรักษา และเสียชีวิตที่ รพศ.ขอนแก่น

ผอ.

- ผู้อำนวยการ เยี่ยมผู้ป่วยที่ รพศ.ขอนแก่น ทุกวัน

**พยาบาล
สุขภาพจิต**

- ดูแล Crisis intervention

**บุคลากร
ในพื้นที่**

- ประธานเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ผู้นำฯ อสม.ในการสร้างความเข้าใจ

- ผู้ป่วยเสียชีวิต
- ญาติ ร้องผู้สื่อข่าว



เด็กหญิงอายุ 8 ปี โรคไส้ติ่งแตก สิงหาคม 2553

ส่งต่อไปรับการรักษา และเสียชีวิตที่ รพศ.ขอนแก่น

- ทีม คณะกรรมการใกล้เคียง ร่วมกับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ผู้นำฯ อสม. และผู้ทรงคุณวุฒิร่วมแสดงความเสียใจ ใกล้เคียง และร่วมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดงานศพ



ผลการเจรจา

ไม่พึงพอใจ

เด็กหญิงอายุ 8 ปี โรคไส้ติ่งแตก สิงหาคม 2553

ส่งต่อไปรับการรักษา และเสียชีวิตที่ รพศ.ขอนแก่น

- ต้องการคนกลางในการไกล่เกลี่ย
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ยระดับจังหวัด
ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ย
- ยื่นคำร้อง ม.41
- ดูแลระดับปกครองครอบครัวบำบัด



ผลการเจรจาได้ข้อตกลง

รับชดเชย ตาม ม.41 จำนวน 200,000 บาท (ภายใน 7 วัน)

เด็กหญิงอายุ 8 ปี โรคไส้ติ่งแตก สิงหาคม 2553

ส่งต่อไปรับการรักษา และเสียชีวิตที่ รพศ.ขอนแก่น

ทบทวนระบบบริการ การสื่อสารและการส่งต่อ

ทบทวนแนวทางการรักษาพยาบาล เกิดมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

ทบทวนกระบวนการ การเจรจาไกล่เกลี่ย เกิดกระบวนการ
ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

จัดทำมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยในโรคที่สำคัญ

เผื่อระวังและดักจับข้อร้องทุกข้อร้องเรียนทุกช่องทาง

มีการอบรมเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย

การคุ้มครองสิทธิ์

- เมื่อ พ.ย. 2556 หญิงตั้งครรภ์ครบกำหนดคลอด ฝากครรภ์ที่ รพ.เชียงใหม่ และ รพ.สต. มารดามีประวัติเบาหวานขณะตั้งครรภ์ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง ครบกำหนดคลอดเจ็บครรภ์คลอดถึง รพ.ปากมดลูกเปิดหมด คลอดปกติ เด็กติดไหล่ แพทย์ช่วยคลอด นาน 11 นาที แรกเกิด เด็กตัวเขียว ไม่หายใจ ใส่ท่อช่วยหายใจ CPR ส่งต่อ รพ.มหาสารคาม รับการรักษาที่ รพ.มหาสารคาม 2 สัปดาห์ อาการดีขึ้น



การคุ้มครองสิทธิ

- รพ.มค. ให้กลับบ้านนัดตรวจซ้ำ อีก 1 เดือน พบว่าแขนขาเด็กยกไม่ได้ มารดาไม่สบายใจ เจ้าหน้าที่ รพ.สต. และ อปท.ติดตามเยี่ยมบ้าน ให้คำแนะนำและประสานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ CUP ลงไปให้คำแนะนำ **และยื่นเรื่องขอ ม.41** ประสานงาน รพ.มหาสารคามติดตามการรักษาและขอส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาที่ รพ.ศรีนครินทร์

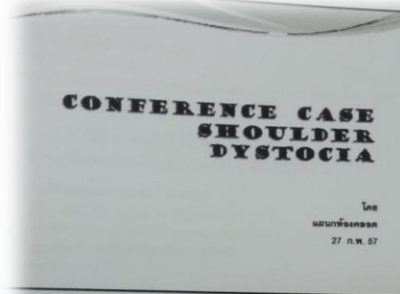


การคุ้มครองสิทธิ์

- รพ.เชียงใหม่ ได้ดูแลอย่างต่อเนื่อง ทำกายภาพบำบัด และรับ ส่งผู้ป่วย F/U ที่ รพ.ศรีนครินทร์ นัดผ่าตัด วันที่ 24 ก.ค.57
- ญาติได้รับการเยียวยา ตาม ม.41 เมื่อ มิ.ย. 57 จำนวน 216,000 บาท



ทบทวนแนวทางการรักษาพยาบาล และมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย



- ข้อมูลทั่วไป
- มารดา G₂ P₁ A₀ L₁ Last 9 ปี
 - อายุครรภ์ 38⁺³ / 39⁻⁴ wks. By U/S
 - อายุ 27 ปี
 - อาชีพ แม่บ้าน (ไม่ได้ทำงาน)

- ประวัติการฝากครรภ์
- LMP 15 ก.พ.56
 - EDC วันที่ 21 พ.ย. 56 , 13 พ.ย.56 by U/S
 - ANC ที่ รพ.สต.โลกบาล ทั้งหมด 6 ครั้ง เริ่มฝากครรภ์ 21 wks
 - LAB 1 ไม่ได้ตรวจ
 - LAB 2 Hct 40 vols, VDRL non reactive, Anti HIV Negative
 - (ตรวจ I/R) Blood group A, RH. Positive
HBsAg Negative

- 20 มี.ย.56 GA 18 wks
- ตรวจพบ Glucose 3+ ไม่มีภาวะ refer ทร. เบื้องต้น
 - > ตรวจ FBS 208 mg/dl
 - > หมายเหตุ น้ำตาล OGTT 21 มี.ย.56
- 21 มี.ย.56 ทำ OGTT ที่ รพ.เชียงใหม่
- ผล > 100 198, 191, 211 mg/dl
 - Dx. GDMA1 นักร 1 wks นักร 2hr PP BS
- 26 มี.ย.56 ตรวจ 2hr PPBS
- ผล > 124 mg/dl
 - > u/s Vx GA 20wks
 - > หมายเหตุ GCT จำลอง GA 24 wk PCU - 0.2 ?

บันทึกการตรวจครรภ์

วันที่	BW	urine	BP	HF	ส่วน หน้า	หัวใจ	เด็ก ศีรษะ	ขา กระดูก	หมายเหตุ
100004									ตรวจ FBS, GDMA1, VDRL, HIV, HBsAg, CBC 11/11/56
100005	75	3+ sugar	130/70						Obimin, Chalk tab
100006	78	3+ sugar	130/70	100-O	Vx	150	ศีรษะ	ขา	Obimin, Chalk tab Refer lab u/s SVF, FHS+, GA 33 rd wk placenta anterior upper middle. AFI adequate, Vx presentation

บันทึกการตรวจครรภ์

วันที่	BW	urine	BP	HF	ส่วน หน้า	หัวใจ	เด็ก ศีรษะ	ขา กระดูก	หมายเหตุ
100006	78	3+ sugar	130/70	100-O	Vx	150	ศีรษะ	ขา	Chalk tab

แนวทางการปฏิบัติเรื่องการคลอดติดไหล่

ความเป็นมาของปัญหา

การคลอดติดไหล่ เป็นภาวะฉุกเฉินทางสูติศาสตร์ที่พบได้บ่อยประมาณร้อยละ 0.6-1.4 ของการคลอดทางช่องคลอด^๑ อุบัติการณ์ของการคลอดติดไหล่มีความแตกต่างกันมากในแต่ละรายงาน อยู่ในช่วงร้อยละ ๐.๑๙-๑๖^๒ ขึ้นกับคำจำกัดความและการวินิจฉัย

เมื่อเกิดการคลอดติดไหล่ จะต้องมีการช่วยคลอดอย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อลดภาวะแทรกซ้อนต่อทารกที่เกิดจากการขาดออกซิเจน การบาดเจ็บจากการคลอดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบาดเจ็บที่เส้นประสาทบริเวณไหล่ (brachial plexus injury)

การวินิจฉัยการคลอดติดไหล่

การวินิจฉัยว่าเป็นการคลอดติดไหล่ เมื่อศีรษะทารกคลอดแล้วไม่สามารถดึงให้ไหล่หน้าคลอดได้ ในการทำคลอดไหล่ด้วยการดึงศีรษะทารกลงล่างตามปกติและจำเป็นต้องใช้กระบวนการช่วยคลอดไหล่เพิ่มขึ้น^๓

การทำนายการคลอดติดไหล่

จากหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ก่อนคลอดและขณะเจ็บครรภ์คลอดไม่สามารถทำนายการคลอดติดไหล่ได้^{๓,๖,๗}

การป้องกันการคลอดติดไหล่

การกระตุ้นให้เจ็บครรภ์คลอดหรือผ่าท้องทำคลอดที่คาดว่าทารกจะตัวโต (suspected fetal macrosomia) ไม่ช่วยลดอุบัติการณ์และภาวะแทรกซ้อนของการคลอดติดไหล่ได้ในกรณีที่มีมารดาไม่ได้เป็นเบาหวาน^{๘-๑๑}

ACOG แนะนำให้พิจารณาผ่าท้องทำคลอดในกรณีที่มีมารดาเป็นเบาหวานและคาดว่าน้ำหนักทารกมากกว่า ๔,๕๐๐ กรัม^{๕,๑๒} แต่ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยไม่ได้ใช้น้ำหนักทารกมากกว่า ๔,๕๐๐ กรัม เป็นข้อบ่งชี้ในการผ่าตัดคลอด เนื่องจากพบว่าทารกที่มีน้ำหนักมากกว่า ๔,๐๐๐ กรัม สามารถเกิดภาวะคลอดติดไหล่ได้เช่นกันเมื่อเกิดการคลอดติดไหล่ขึ้น การดูแลรักษาที่ถูกต้องและรวดเร็วจะช่วยลดภาวะแทรกซ้อนต่อทั้งมารดาและทารก

กรณีไข้เลือดออกเสียชีวิต ปี 2558



กรณีไข้เลือดออกเสียชีวิต ปี 2558



กรณีศึกษา การร้องเรียนทาง Social Network ปี 2559



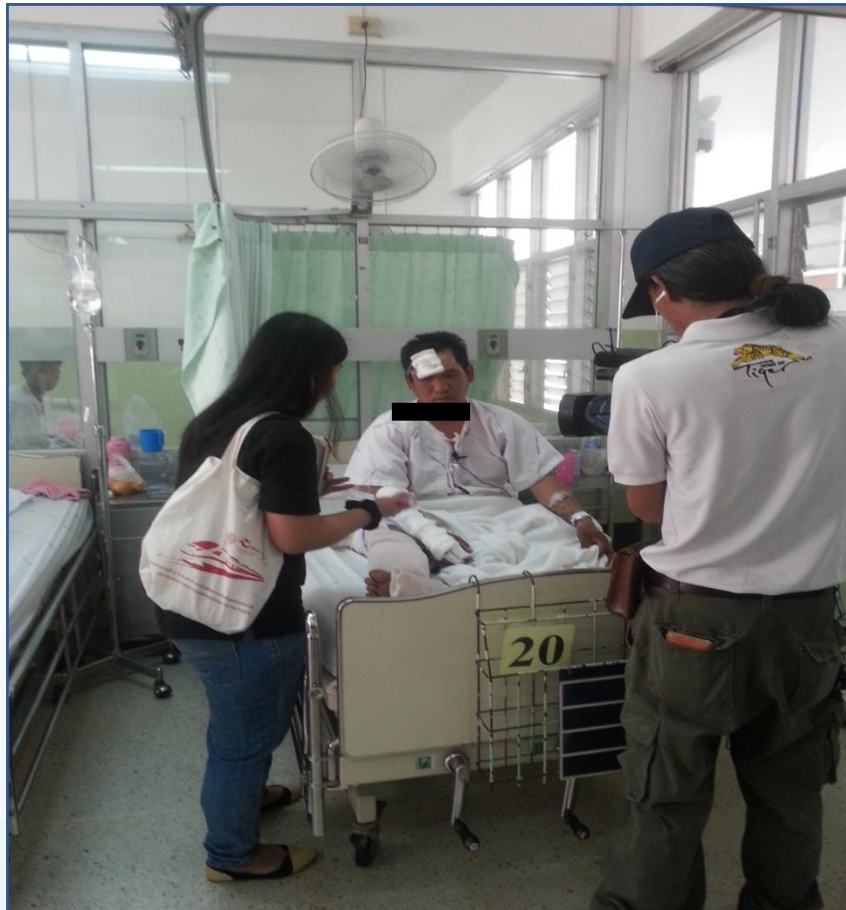
กรณีอุบัติเหตุ ปี 2559



วันที่ 9 มีนาคม 2559



กรณีอุบัติเหตุ ปี 2559



การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.41 รื่องหน่วยบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่



การคุ้มครองสิทธิ

- ❑ หญิงไทยอายุ 82 ปี มารับบริการเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 เวลา 00.07 น. ด้วยอาการสำคัญปวดขาข้างขวา ก่อนมา 6 ชั่วโมง เมื่อเวลา 00.07 น. พยาบาลให้การรักษาด้วยการฉีดยาและให้ยากลับบ้าน นัดให้มาพบแพทย์ในช่วงเช้าวันถัดมา เมื่อเวลา 08.30 น. วันที่ 20 กรกฎาคม 2564 มารับบริการตรวจซ้ำตามนัดพบเส้นเลือดอุดตันที่ขาข้างขวา และแพทย์ได้ส่งต่อ รพ.มหาสารคาม หลังจากรับการรักษาที่ รพ.มหาสารคาม พบว่า เส้นเลือดอุดตันที่ขาข้างขวา เกิดเนื้อตาย ต้องได้รับการรักษาด้วยการตัดขาเหนือเข่าข้างขวา
- ❑ ญาติได้รับการเยียวยา ตาม ม.41 เมื่อ สิงหาคม 2564 จำนวน 360,000 บาท
- ❑ รพ.เชียงใหม่ ได้ทบทวนการดำเนินการระบบการประเมิน pain ในผู้ป่วย acute pain ในประเด็นของการประเมิน และระบบที่เกี่ยวข้องอื่นๆ



การคุ้มครองสิทธิ์

- ❑ **ชายไทย อายุ 64 ปี** มาด้วยอาการปวดไหล่ 2 ข้าง แน่นกลางหน้าอก เป็นก่อนมา 1 ชั่วโมง จึงเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2564 เวลา 01.55 น. ได้รับการตรวจคลื่นหัวใจ และรักษาด้วยยาฉีดจำนวน 3 เข็ม สังเกตอาการประมาณ 15 นาที ให้คำแนะนำให้สังเกตอาการต่อที่บ้าน ได้รับยากิน ให้กลับบ้านเมื่อกลับถึงบ้านลุกไปเข้าห้องน้ำ ล้มหมดสติ ไม่รู้สึกตัว มีแผลถลอกที่โหนกแก้มข้างขวา ญาตินำส่งโรงพยาบาลเชียงใหม่ เวลา 03.00 น. แพทย์ช่วยฟื้นคืนชีพ ตั้งแต่เวลา 03.05-04.00 น. ผู้ป่วยเสียชีวิต เวลา 04.00 น.
- ❑ **ญาติได้รับการเยียวยา ตาม ม.41 เมื่อ ธันวาคม 2564 จำนวน 400,000 บาท**
- ❑ **รพ.เชียงใหม่ ได้ทบทวนการดำเนินการ**
 - การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินที่เสี่ยงสูง
 - ฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ในการดูแลจัดอบรมพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่สื่อสารให้ความรู้เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน
 - การเจรจาไกล่เกลี่ย
 - และระบบที่เกี่ยวข้องอื่นๆ



การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.41 ร้องหน่วยบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ปี 2552-2566

ปี	จำนวน (ราย)	กรณีร้องเรียน	ผลการพิจารณา ชัดเจน	หมายเหตุ
2552	1	การตั้งครุภัณฑ์หลังทำหมัน	20,000 บาท	ม.41
2553	1	คลอดบุตรเสียชีวิต	200,000 บาท	ม.41
2553	1	ไข้เลือดออกเสียชีวิต	200,000 บาท	ม.41
2553	1	ไส้ติ่งแตกเสียชีวิต	200,000 บาท	ม.41
2554 - 2556	-	ไม่มี	-	ม.41
2557	1	คลอดติดไหล่	216,000 บาท	ม.41
2558	1	ไข้เลือดออกเสียชีวิต	396,000 บาท	ม.41

การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.41 ร้องหน่วยบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ปี 2552-2566

ปี	จำนวน (ราย)	กรณีร้องเรียน	ผลการพิจารณา ชัดเจน	หมายเหตุ
2559	-	ไม่มี	-	ม.41
2560	1	คลอดบุตรเสียชีวิต	200,000 บาท	ม.41
2561	1	การตั้งครรภ์หลังทำหมัน	60,000 บาท	ม.41
2562	1	ไส้ติ่งแตก	99,000 บาท	ม.41
2563	2	การตั้งครรภ์หลังทำหมัน	120,000 บาท	ม.41
2564	1	ตัดขาเหนือเข่าด้านขวา	360,000 บาท	ม.41
2565	1	กล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันเสียชีวิต	400,000 บาท	ม.41
2566	-	ไม่มี	-	ข้อมูล ณ 20 เม.ย.66

การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.41 ร้องหน่วยบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ปี 2563-2566

รายงานผลการพิจารณา คำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.41)
จังหวัดมหาสารคาม

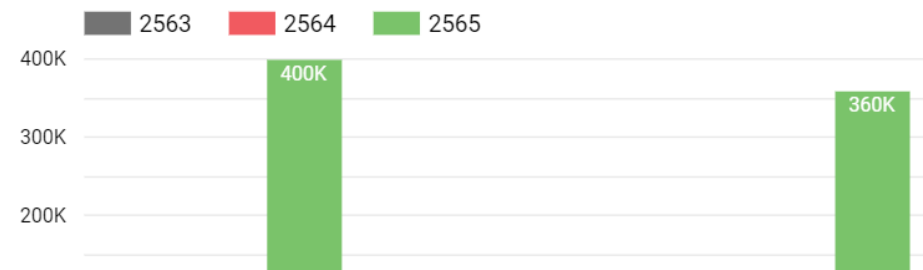
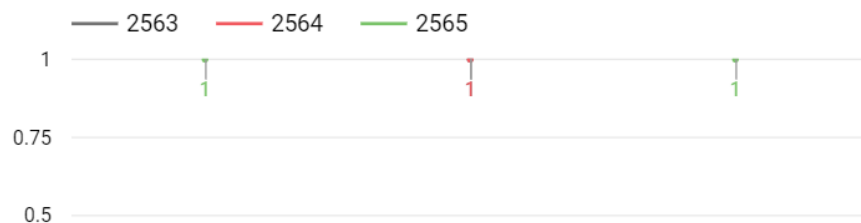


หน่วยบริการ: รพ.เชียงใหม่ (1)

แผนก

ปีงบประมาณ

ความเสียหาย



การช่วยเหลือเยียวยาที่ได้รับผลกระทบ จากการฉีดวัคซีนโควิด-19 ปี 2564-2566

ปี	จำนวน (ราย)	กรณีร้องเรียน	ผลการพิจารณา ชัดเจน	หมายเหตุ
2564	4	Admit รักษาพยาบาล 3 ราย	20,000 บาท 5,000 บาท 20,000 บาท	เยียวยาวัคซีนโควิด-19
		เสียชีวิต 1 ราย	400,000 บาท	เยียวยาวัคซีนโควิด-19
2565	-	ไม่มี		
2566	-	ไม่มี		

การช่วยเหลือเยียวยาได้รับผลกระทบ จากการฉีดวัคซีนโควิด-19 ปี 2564-2566

รายงานสถานการณ์การรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับผลกระทบจากการรับวัคซีนป้องกัน
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 จังหวัดมหาสารคาม



รวมเงินช่วยเหลือ
445,000

จำนวนทั้งหมด
4

พิจารณาแล้ว
4
100.00%

รอการพิจารณา
0
0.00%

เข้าเกณฑ์
4
100.00%

ไม่เข้าเกณฑ์
0
0.00%

ยื่นอุทธรณ์
0
0.00%

ระยะเวลาดำเนินการ(วัน/ราย)
1.5

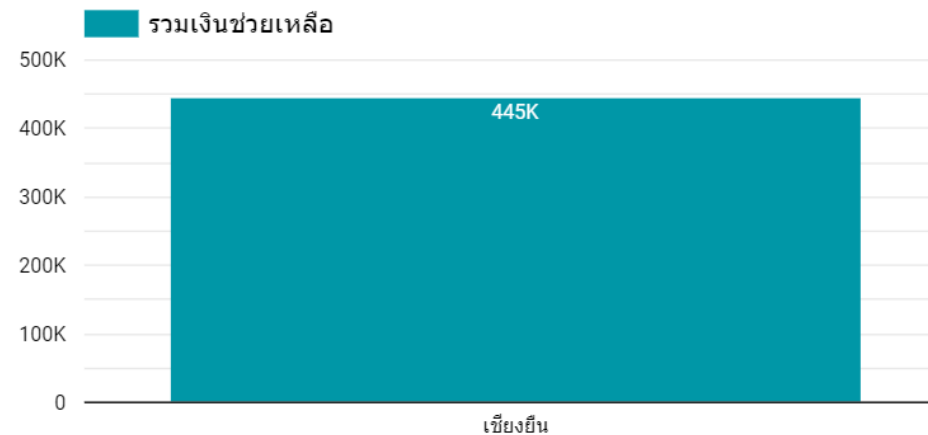
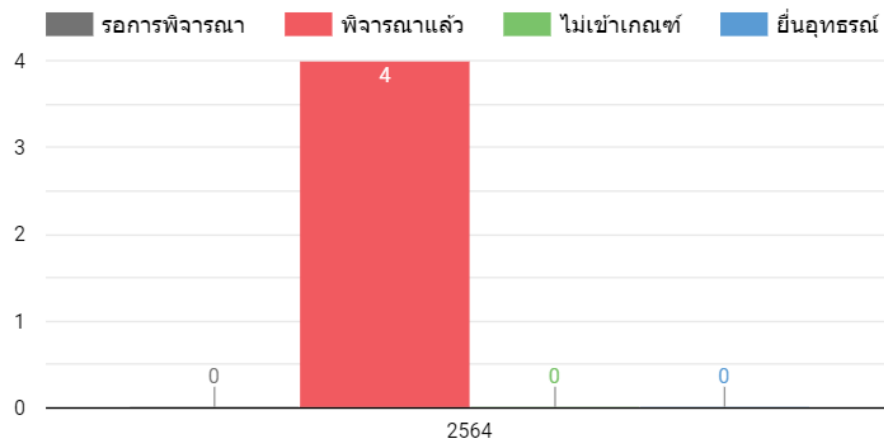
หน่วยรับยื่น: รพ.เชียงใหม่ (1)

ปีงบประมาณที่ยื่น

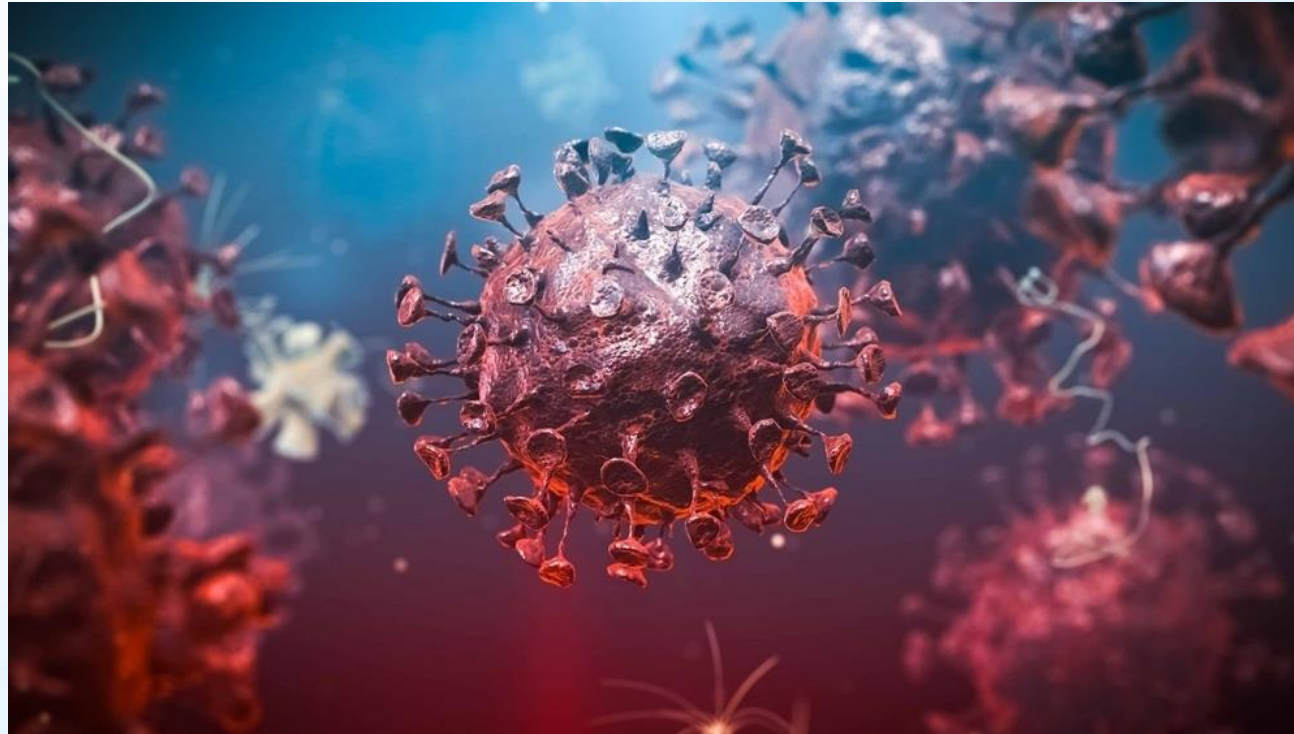
สถานะ

ผลการพิจารณา

VACCINE



**การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.18 (4)
กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย
จากการให้บริการสาธารณสุข ปี 2552-2566**



การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.18 (4) ปี 2552-2566

ปี	จำนวน (ราย)	กรณีร้องเรียน	ผลการพิจารณา ชดเชย	หมายเหตุ
2552	1	สัมผัสสารคัดหลั่งขณะปฏิบัติงาน	2,000 บาท	ม.18
2553 - 2563	-	ไม่มี	-	-
2564	8	ติดเชื้อโควิด-19 ขณะปฏิบัติงาน	61,000 บาท	ม.18 ได้รับชดเชย มาแล้ว 7 คน
2565	89	ติดเชื้อโควิด-19 ขณะปฏิบัติงาน	17,000 บาท	ม.18 ได้รับชดเชย มาแล้ว 3 คน

การช่วยเหลือตาม พรบ. ม.18 (4) ปี 2563-2566

รายงานสถานการณ์การรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ
สาธารณสุข ม 18 (4) จังหวัดมหาสารคาม



เงินที่ได้รับการชดเชย
78,000

จำนวนคำร้อง
97

พิจารณาแล้ว
10.31% 10

รอพิจารณา
89.69% 87

เข้าเกณฑ์
0 10

ไม่เข้าเกณฑ์
10.31% 0

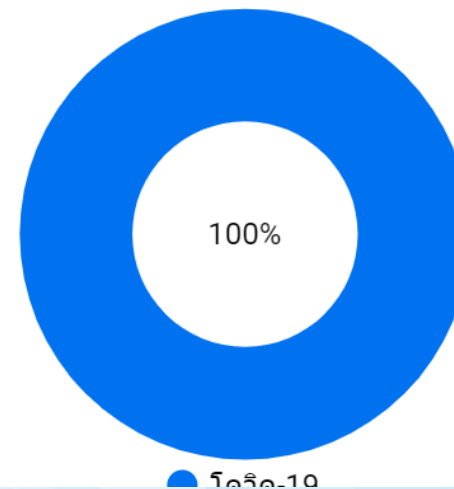
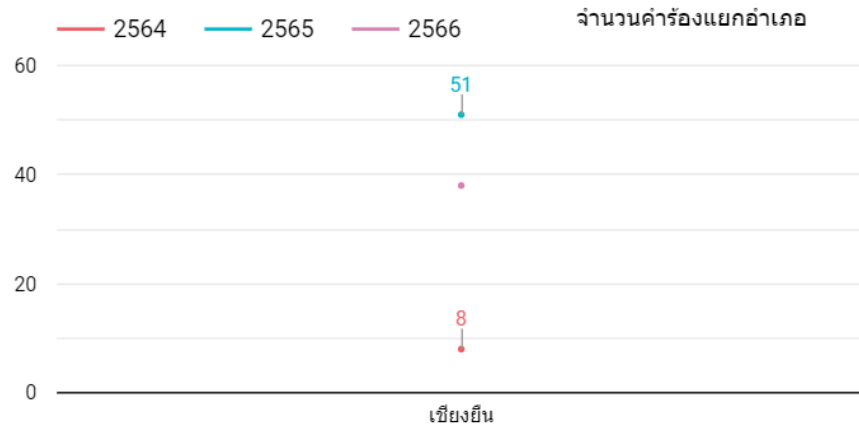
ระยะเวลาดำเนินการ(วัน/ราย)
2.52

อำเภอ: เชียงยืน (1)

สิทธิการรักษา

ความเสียหายที่ได้รับ

ปีที่ยื่น



Flow การดำเนินงาน ม.18(4) จังหวัดมหาสารคาม

ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข



**หมายเหตุ บันทึกข้อมูล <https://subsidy.nhso.go.th/subsidy18>
 โปรแกรม :651012 ระบบรับคำร้องผู้ให้บริการ ขี้แจงหน่วยบริการและสสจ.pdf



แนวทางการดำเนินงาน ม.18 (4) เครือข่ายบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2566

เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและสแกนไฟล์ PDF

ส่งคุณวรวิสา สุเสนา ผู้รับผิดชอบงาน ม.18 (4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
มหาสารคาม จำนวน 4 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ประกอบด้วย

1. ใบตรวจสอบเอกสาร
2. ใบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ม.18 (4)
3. สำเนาบัตร/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

ชุดที่ 2 ประกอบด้วย

1. ใบตรวจสอบสิทธิผู้ได้รับความเสียหาย
2. ใบรับรองแพทย์
3. สำเนาเวชระเบียนผู้ได้รับความเสียหาย

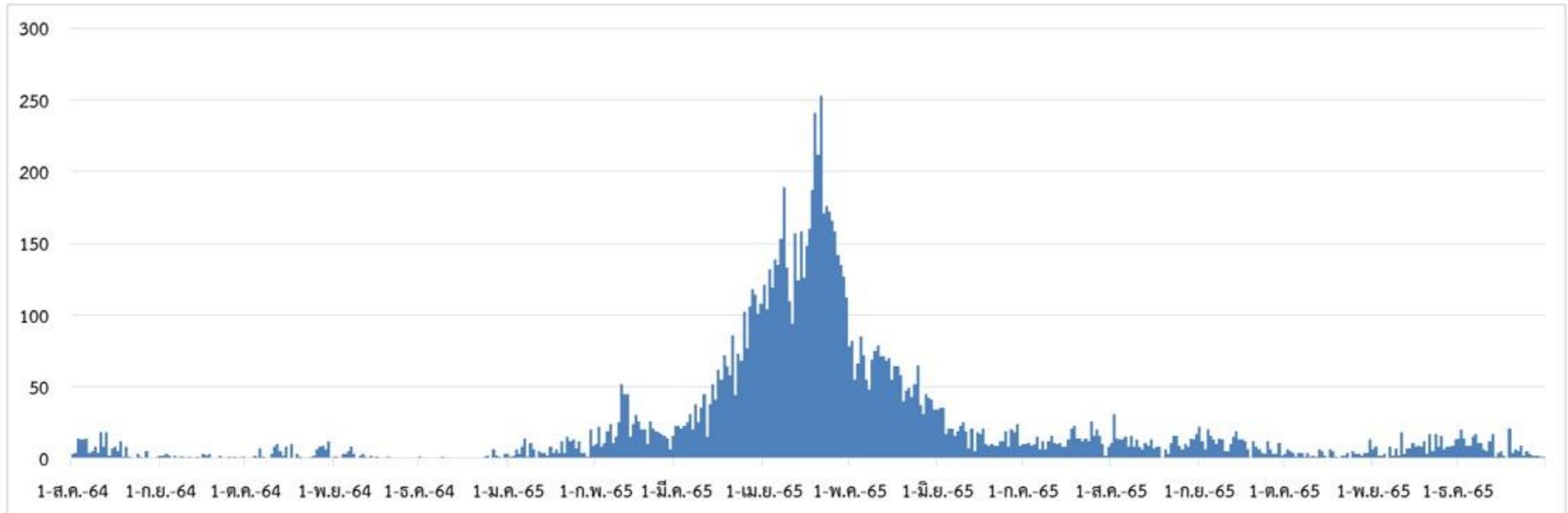
ชุดที่ 3 ประกอบด้วย

1. ใบรายงานการติดเชื้อ
2. รายงานการเกิดโรค (ถ้ามี)
3. รายงานอุบัติเหตุจากการทำงาน (ถ้ามี)
4. ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ
5. รายงานการสอบสวนโรค

ชุดที่ 4 ประกอบด้วย

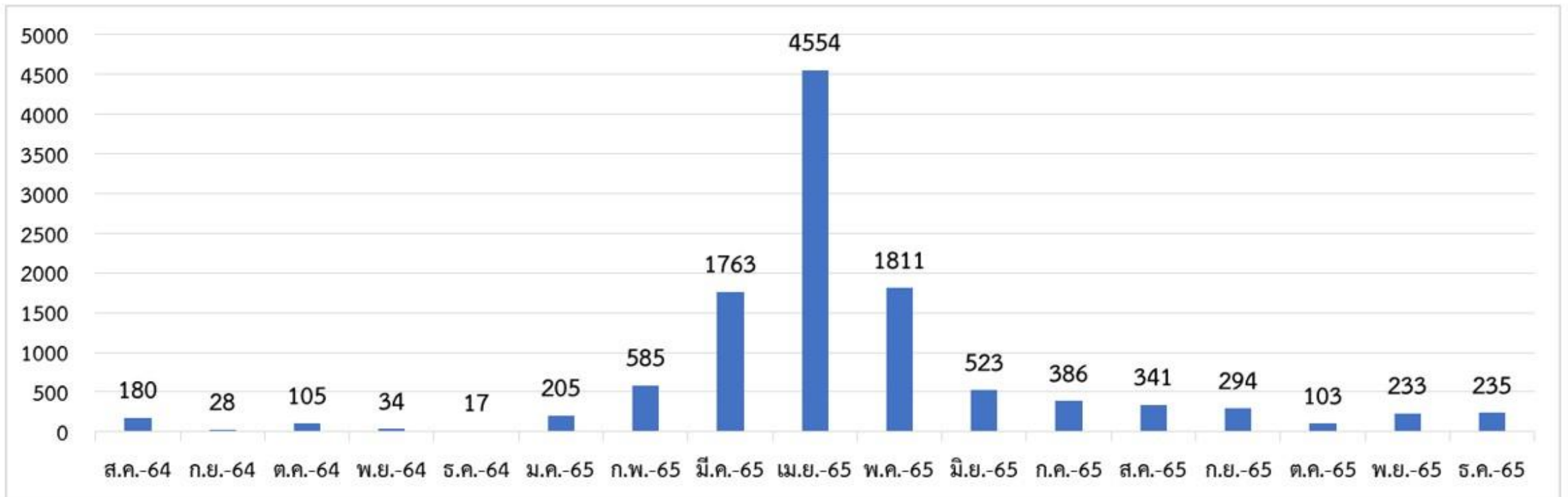
1. ใบตรวจสอบสิทธิของผู้ที่ทำให้ได้รับความเสียหาย (สิทธิ UC / ข้าราชการ อปท.)
2. Summary ผู้ที่ทำให้ได้รับความเสียหาย
3. RCA
4. รูปถ่ายภาพความเสียหาย
5. ประวัติการรับวัคซีน Covid 19
6. ตารางปฏิบัติงาน/คำสั่ง
7. อื่น ๆ





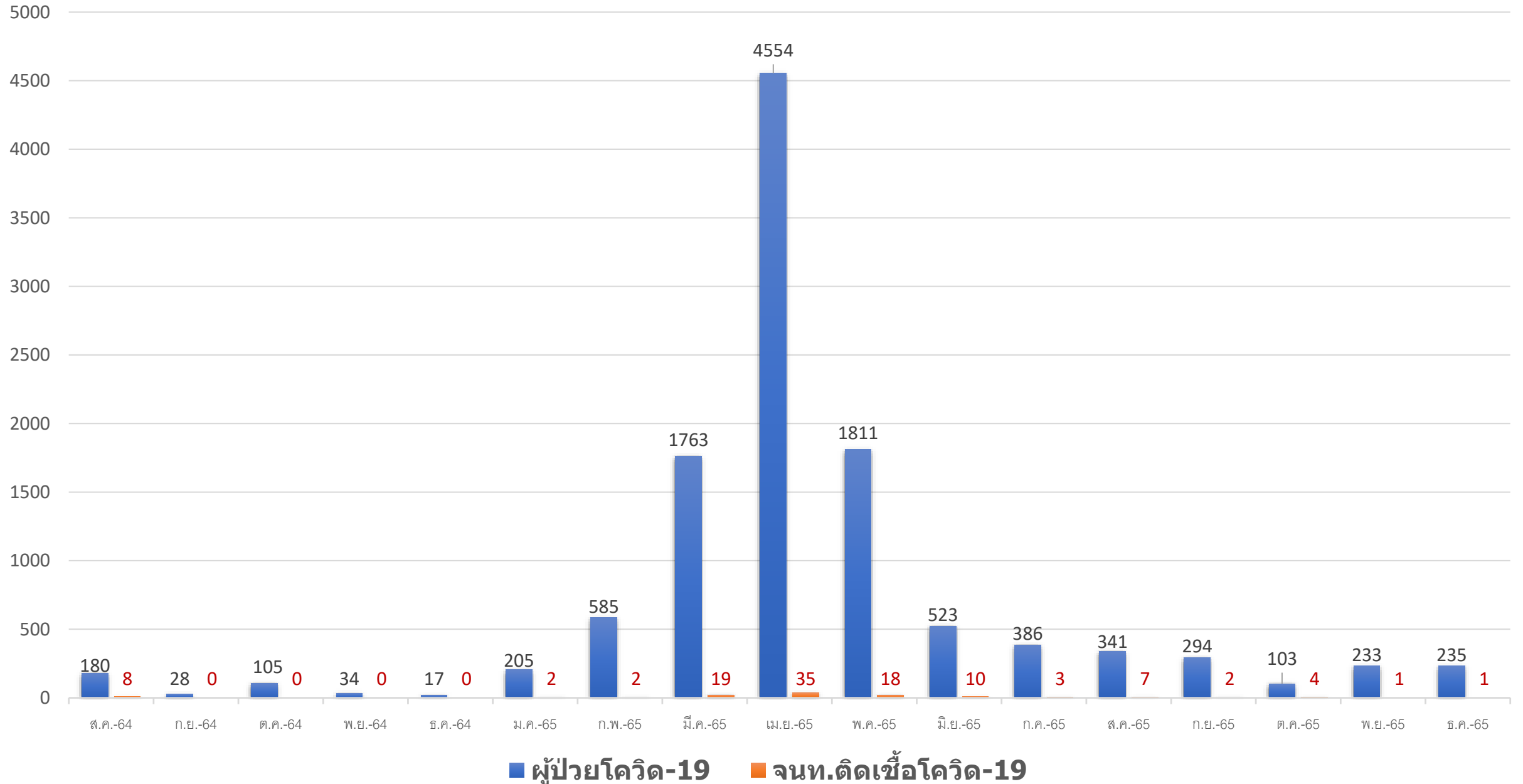
ภาพที่ 1 Epidemic Curve แสดงจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคโควิด-19 จำแนกรายวัน
อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม (ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2565)

**ข้อมูลเพิ่มเติม พบผู้ป่วยช่วงเดือนเมษายน 2565 มากที่สุด จำนวน 4,554 ราย
โดยพบมากในช่วงวันที่ 21 เมษายน 2565 จำนวน 253 ราย

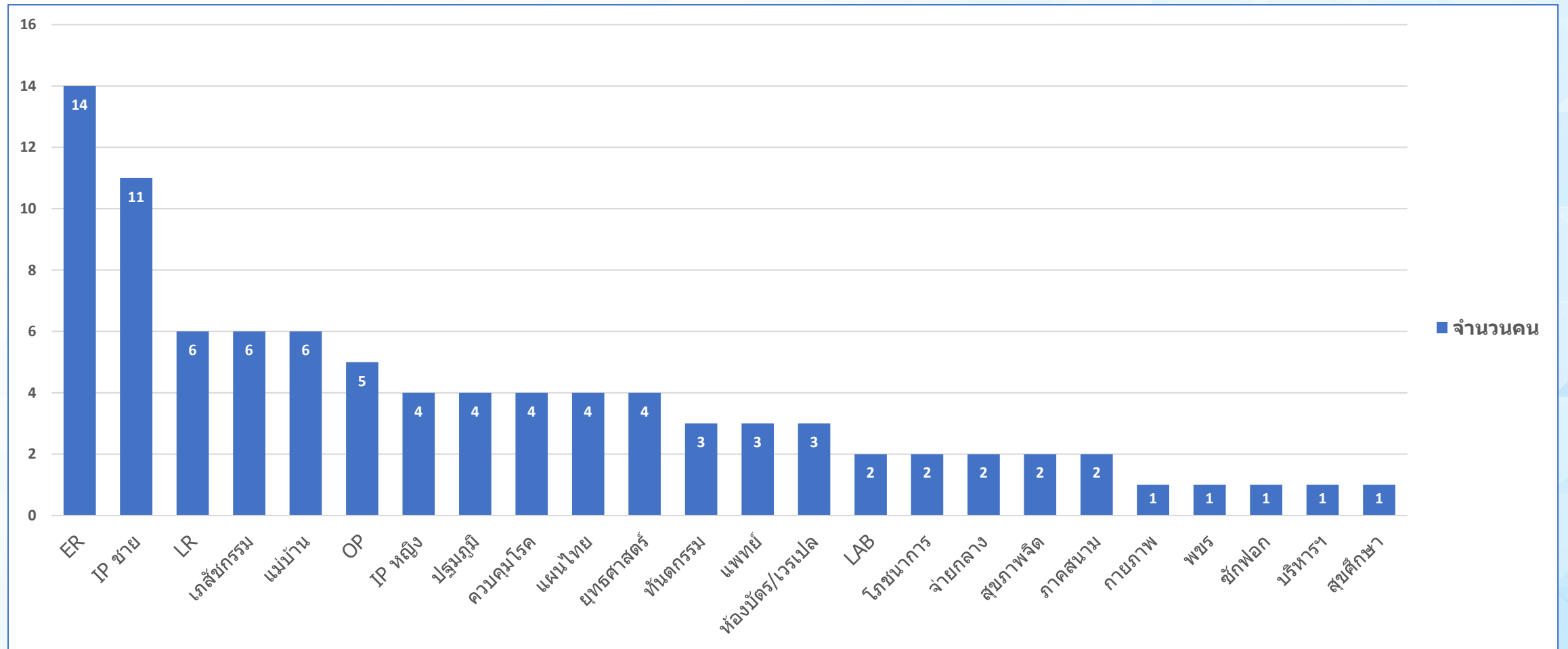


ภาพที่ 2 กราฟแสดงจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคโควิด-19 จำแนกรายเดือน
อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม (ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2565)

จำนวนผู้ป่วยและจำนวนบุคลากรที่ติดเชื้อโควิด-19 ในการระบาดช่วง ส.ค.64-ธ.ค.65

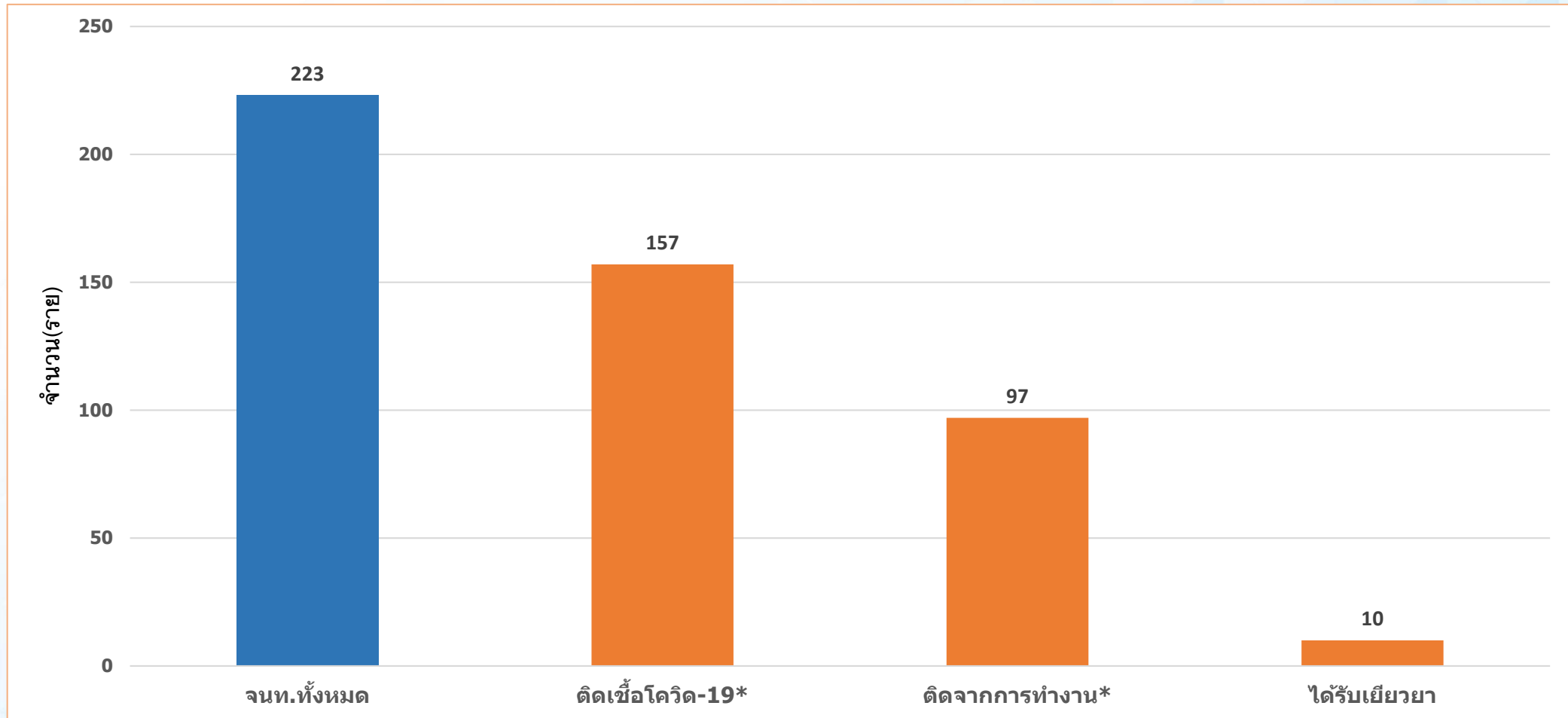


จำนวนบุคลากรที่ติดเชื้อโควิด-19 แยกตามแผนก/งาน ช่วง สิงหาคม 2564-31 มีนาคม 2566



ที่มา : งานควบคุมโรค/งาน IC /งานประกันฯ รพ.เชียงใหม่ ข้อมูล ณ 31 มี.ค.66

จำนวนบุคลากร โรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ติดเชื้อโควิด-19 ช่วง สิงหาคม 2564-31 มีนาคม 2566



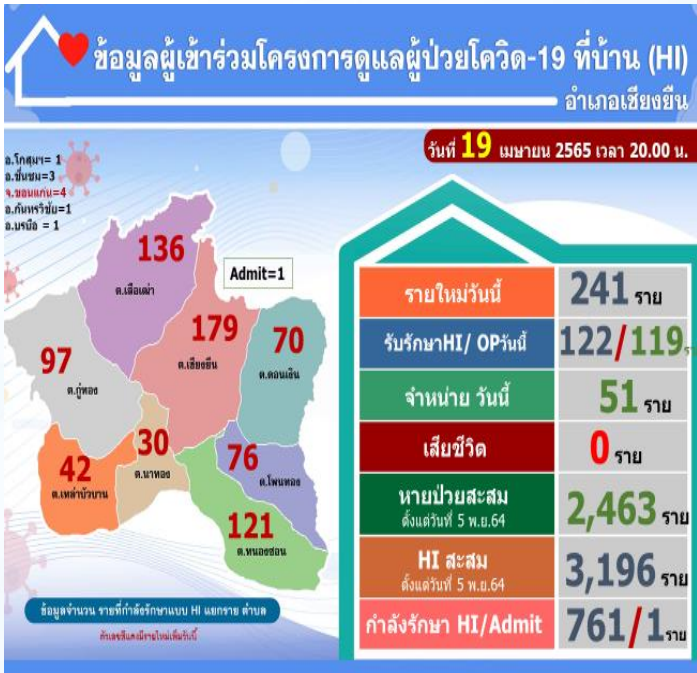
*จำนวนครึ่ง

ที่มา : งานควบคุมโรค/งาน IC /งานประกันฯ รพ.เชียงใหม่ ข้อมูล ณ 31 มี.ค.66



sw.เชียงใหม่













โรงพยาบาลเชียงใหม่
CHAINGYUEN HOSPITAL

ขอบคุณค่ะ

Thank you