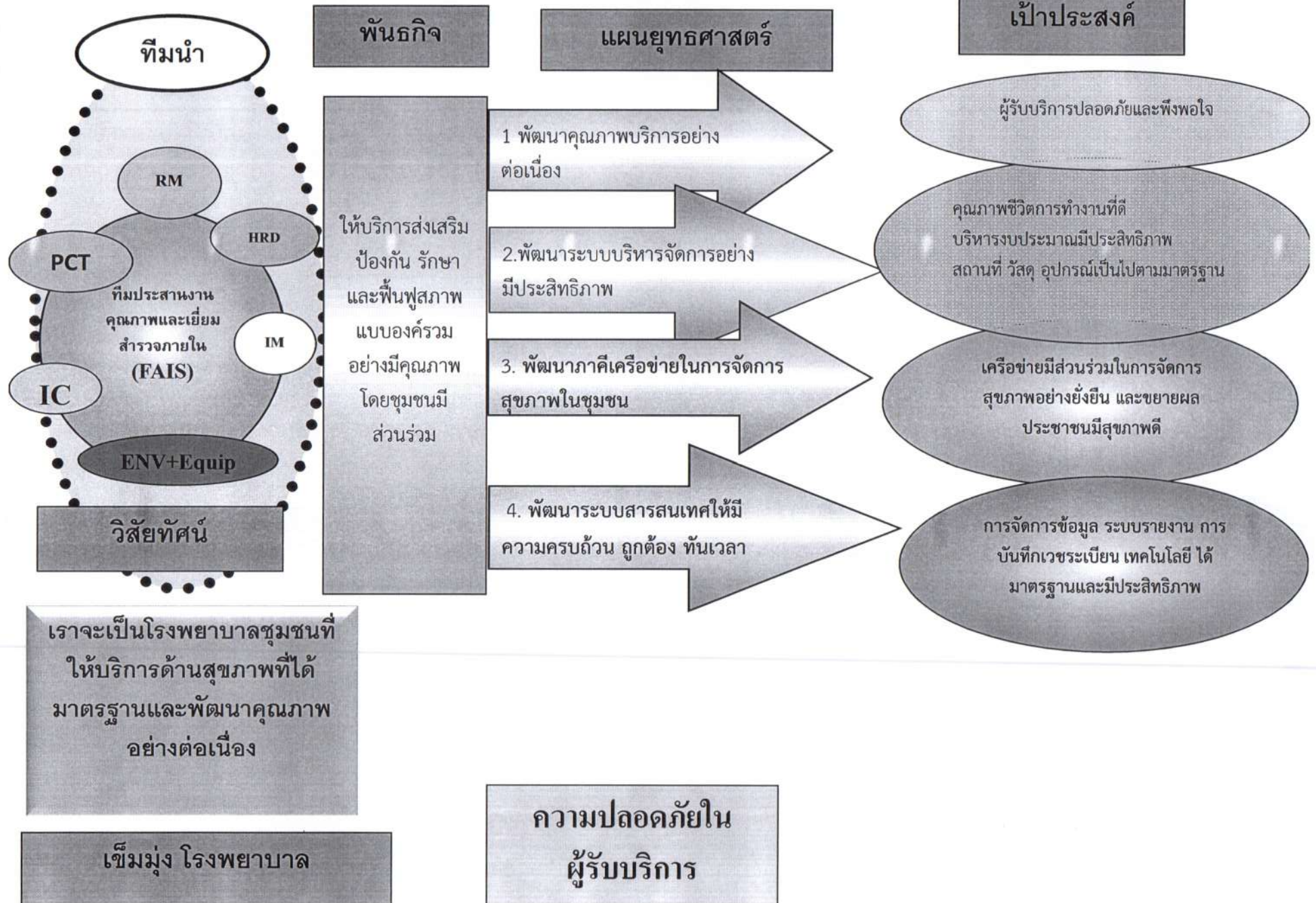


คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน /

จัดการร้องเรียน

โรงพยาบาลโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ



ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการค้นหาความเสี่ยงในงาน
ประจำครอบคลุมทุกหน่วยงาน นำอุบัติการณ์ที่ได้รวบรวมไว้มาวิเคราะห์
สาเหตุอย่างรอบด้าน ทบทวนระบบงานและปรับปรุงให้มีความรัดกุมมากขึ้น
และส่งเสริมให้ประเมินประสิทธิภาพระบบที่วางไว้เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ RM

ดำเนินกิจกรรมค้นหา รายงาน วิเคราะห์ และแก้ไขความเสี่ยงในทุก
หน่วยงาน

วิสัยทัศน์ RM

โรงพยาบาลมีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม และมี
ประสิทธิภาพ

นิยามความเสี่ยง

- ความเสี่ยง /ข้อร้องเรียน หมายถึง

ความสัมพันธ์ของโอกาสที่จะประสบกับสิ่งไม่พึงประสงค์ และความรุนแรงของผลกระทบนั้น เช่น การบาดเจ็บ เสียหาย (harm) เหตุร้าย (hazard) อันตราย (danger) ความไม่แน่นอน (uncertain) และ การ expose (exposure) คือ ความหวาดกลัวที่จะถูกนำเสนอ การแปลความที่ผิดพลาด เป็นต้น

ขั้นตอนการรายงานความเสี่ยง / ข้อร้องเรียน

- ขั้นที่ 1 การค้นหาความเสี่ยง / ข้อร้องเรียน (**Risk Identify**)
- ขั้นที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (**Risk Assessment**)
- ขั้นที่ 3 การจัดการกับความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน (**Risk Treatment**)
- ขั้นที่ 4 การสื่อสารความเสี่ยง / ตอบข้อเรียน (**Risk Communication**)
- ขั้นที่ 5 การติดตาม การประเมิน (**Risk Evaluation**)

แนวคิดการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลในคุณ

การดูแลรักษาผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ มีความปลอดภัย คือ การบริหาร
ความเสี่ยง ดังนั้น ทุกขณะที่ทำงานคือ.....

การบริหารความเสี่ยง

นโยบาย RM

- สร้างความตระหนักและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง / การจัดการข้อร้องเรียน
- สร้างทัศนคติ การรายงานความเสี่ยง / ส่งเรื่องร้องเรียน ไม่ได้มุ่งจับผิดแต่มุ่งแก้ไขปัญหา
- ทุกหน่วยงานมีการค้นหา รายงานความเสี่ยง / ข้อร้องเรียน มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ (ระดับ E ขึ้นไป)
- เชื่อมต่อข้อมูลสู่หน่วยงานอื่น เพื่อปรับปรุงระบบจัดการความเสี่ยง / ข้อร้องเรียนขององค์กร

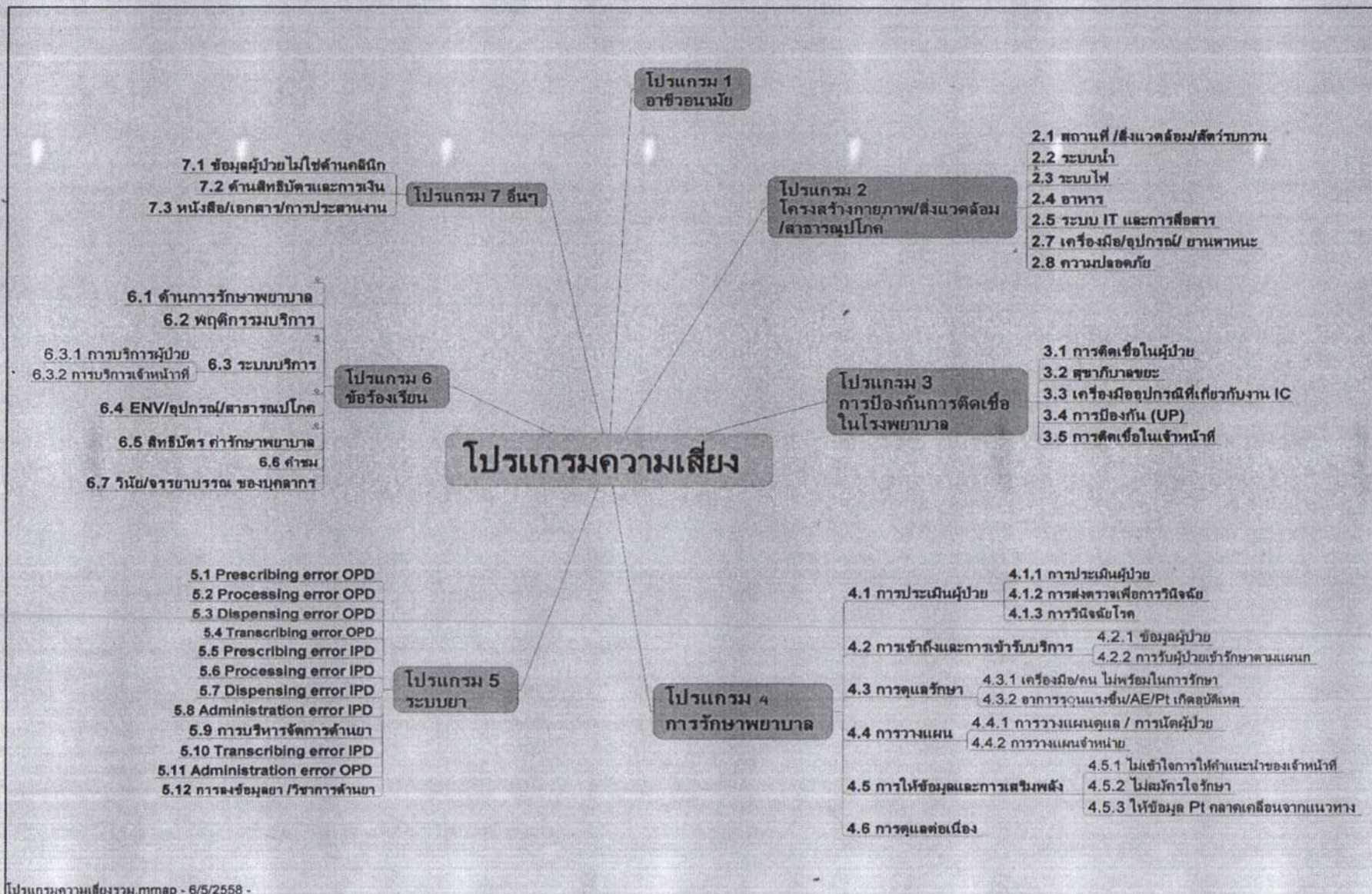
ตัวชี้วัดการจัดการความเสี่ยง / ข้อร้องเรียน

ประเด็นคุณภาพ	เป้าหมาย	KPI	กิจกรรมพัฒนา
ความครอบคลุมของหน่วยงานที่รายงานความเสี่ยง	มีการรายงานครอบคลุม 20 หน่วยงาน	1.ความครอบคลุมการรายงานของหน่วยงาน 100 %	1.สร้างความตระหนักแก่บุคลากร 2. พัฒนาช่องทางการรายงาน 3.การค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก
รายงานความเสี่ยงได้รับการแก้ไข	ทุกอุบัติการณ์ที่รายงานได้รับการแก้ไข	2. รายงานอุบัติการณ์ได้รับการแก้ไข > 90 %	1.การวางแผนทางเชื่อมประสานงานและแก้ไขปัญหา 2.แบ่งทีมรับผิดชอบเฉพาะด้าน
การจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ	ความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไป	3.ความเสี่ยง E ขึ้นไปมีการวิเคราะห์สาเหตุและปรับปรุงระบบ	การทบทวนเหตุการณ์สำคัญ นำไปสู่การวิเคราะห์ความเสี่ยงภาพรวมและการวางระบบต่อเนื่อง

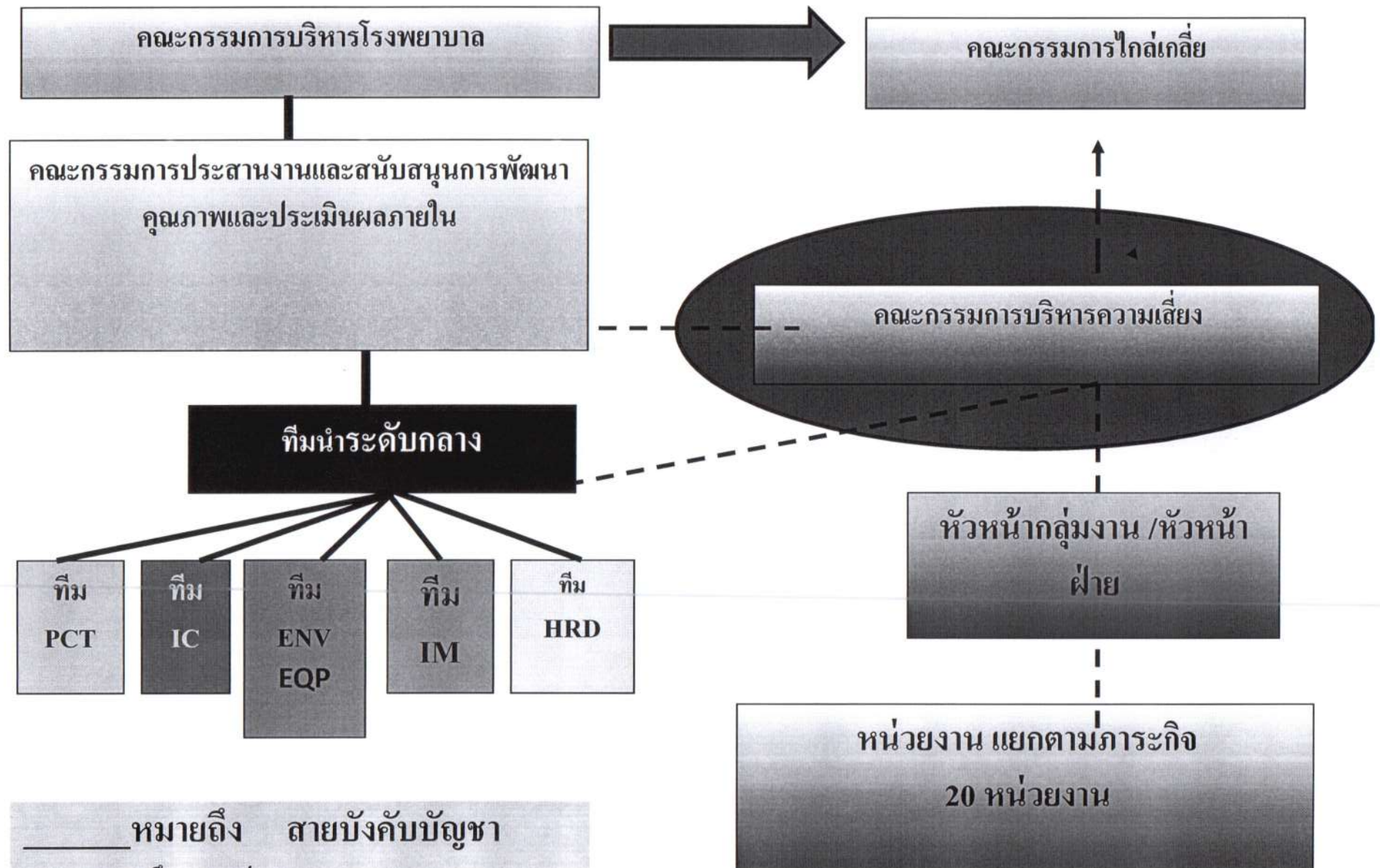
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1.ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
2.หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
3.หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว	กรรมการ
4.หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	กรรมการ
5.หัวหน้างาน IPD OPD ER LR แพทย์แผนไทย	กรรมการ
6.หัวหน้าฝ่ายทันตสาธารณสุข	กรรมการ
7.นางสาวปณวิง พวงจำปาพยาบาล (ICN/)	กรรมการ
8.นางเบญจมาศ บุตดาวงค์	กรรมการและเลขานุการ
9.นางเพลินพิศ บุญชาติ(งานชั้นสูตร)	กรรมการและผู้ช่วยเลขาฯ
10.นางสาวทิพย์สุดา โมลา	กรรมการและผู้ช่วยเลขา
11.นางสาวสวพร สารสุข	กรรมการและผู้ช่วยเลขา

การแยกความเสี่ยงตามโปรแกรมหลัก-ย่อย



แนวทางรับเรื่องร้องเรียน/ความเสี่ยง ในโรงพยาบาลโนนคูณ



_____ หมายถึง สายบังคับบัญชา
.....หมายถึง สายประสานงาน

โปรแกรมความเสี่ยง โรงพยาบาลโนนคูณ

โปรแกรมที่ 1 อาชีวอนามัย

โปรแกรมที่ 2 โครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม/ สาธารณูปโภค

โปรแกรมที่ 3 การควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

โปรแกรมที่ 4 ระบบการดูแลรักษาผู้ป่วย

4.1 การประเมินผู้ป่วย

4.4 การวางแผน

4.2 การเข้าถึงและการเข้ารับบริการ

4.5 การให้ข้อมูลและการเสริมพลัง

4.3 การดูแลรักษา

4.6 การดูแลต่อเนื่อง

โปรแกรมที่ 5 ระบบยา

โปรแกรมที่ 6 ข้อร้องเรียน

โปรแกรมที่ 7 อื่นๆ

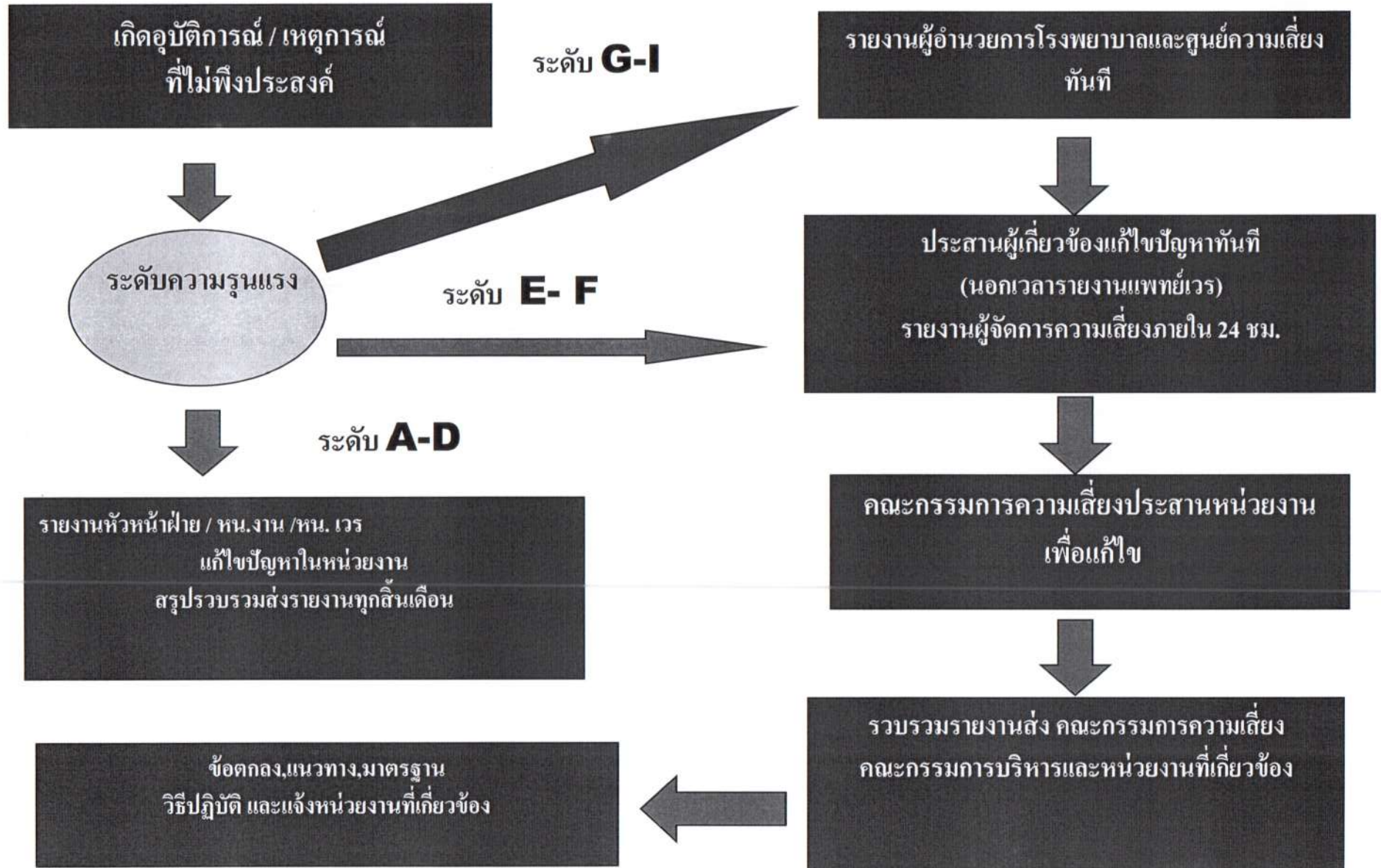
ระดับความรุนแรงของความเสียหายทางคลินิก

ระดับ	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ / อุบัติการณ์	การรายงาน
A	มีโอกาสที่จะเกิดได้แต่ยังไม่เกิดหรือเกือบผิดพลาด	ภายในหน่วยงาน
B C D	เกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่ถึงผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่ / องค์กร เกิดขึ้นแล้ว ไม่ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียต่อผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่/องค์กร เกิดขึ้นแล้วทำให้ต้องมีการเฝ้าระวัง สังเกตการณ์หรือได้รับการป้องกันเพื่อให้แน่ใจว่า ไม่เกิดอันตรายหรือผลเสียต่อผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่/องค์กร	ภายในหน่วยงาน
E F	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้อันตรายหรือผลเสียต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่/องค์กร แบบชั่วคราว ต้องได้รับการดูแลรักษาพยาบาลหรือการช่วยเหลือ เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียต่อผู้รับบริการ/ เจ้าหน้าที่/องค์กร ต้องได้รับการดูแลรักษาพยาบาลหรือการช่วยเหลือนานขึ้นแต่ไม่ถาวร	รายงานศูนย์ความเสี่ยง ภายใน 24 ชั่วโมง
G H I	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียต่อผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่ / องค์กร แบบถาวรหรือเกิดความพิการอย่างถาวร เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่ / องค์กร เกิดสถานการณ์วิกฤติหรืออยู่ในภาวะวิกฤติหรือเกือบเสียชีวิต เกิดขึ้นแล้วทำให้ผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่ / องค์กร เกิดสถานการณ์หรือภาวะสูญสลายหรือเสียชีวิต	รายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและศูนย์ ความเสี่ยงทันที

ระดับความรุนแรงของความเสียหาย (Non Clinic)

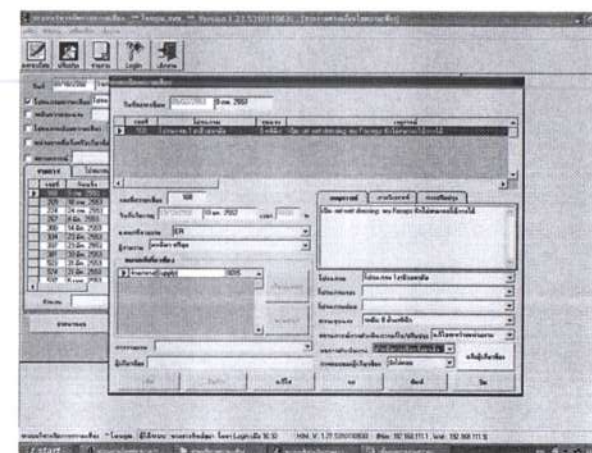
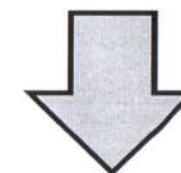
ระดับความรุนแรง	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ / อุบัติการณ์	การรายงาน
A	มีโอกาสที่จะเกิดได้แต่ยังไม่เกิดหรือเกือบผิดพลาด	ภายในหน่วยงาน
B	เกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่มีผลเสียหายต่อองค์กร	
C	เกิดขึ้นแล้ว มีผลต่อองค์กร โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทนไม่เกิน 5,000 บาท และหรือหน่วยงานต้องหยุดบริการไม่เกิน 1 ชั่วโมง	
D	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ต้องมีการเฝ้าระวัง/ป้องกันเพื่อให้แน่ใจว่าไม่เกิดอันตรายต่อองค์กรซ้ำ โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทน 5,000 -10,000 บาท และหรือ หน่วยงานต้องหยุดบริการ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง	
E	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหายต่อองค์กร แบบชั่วคราว ต้องได้รับการปรับปรุงซ่อมแซม โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทน 10,000 - 50,000 บาท หรือหน่วยงานต้องหยุดบริการ ไม่เกิน 24 ชั่วโมง	รายงานศูนย์ความเสี่ยงภายใน 24 ชั่วโมง
F	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหายต่อองค์กร ต้องได้รับการปรับปรุงซ่อมแซม โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทน 10,000 -50,000 บาท และหน่วยงานต้องหยุดบริการไม่เกิน 24 ชั่วโมง	
G	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหายต่อองค์กร แบบถาวร โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทน 50,000 บาทขึ้นไป หรือหน่วยงานต้องหยุดบริการมากกว่า 24 ชั่วโมง	รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลและศูนย์ความเสี่ยงทันที
H	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหายต่อองค์กร แบบถาวร โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทน 50,000 บาทขึ้นไป และหน่วยงานต้องหยุดบริการมากกว่า 24 ชั่วโมง	
I	เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายหรือสถานการณ์วิกฤติในองค์กร โดยมีมูลค่าการแก้ไข/ปรับปรุง/หาทดแทน 100,000 บาทขึ้นไป และหน่วยงานต้องหยุดบริการมากกว่า 24 ชั่วโมง	

แนวทางปฏิบัติ ในการรายงานความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลโนนคูณ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ



ช่องทางรายงานความเสี่ยง / ข้อร้องเรียน

- ผู้รับความคิดเห็น
- โทรศัพท์
- เอกสาร- แบบฟอร์มรายงาน
- รายงานด้วยวาจา
- รายงานทางโปรแกรม HIMPRO
- เวชระเบียน
- Home health Care
- IT



สรุปข้อร้องเรียนในหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ลักษณะขอคำร้องเรียนและแนวโน้ม

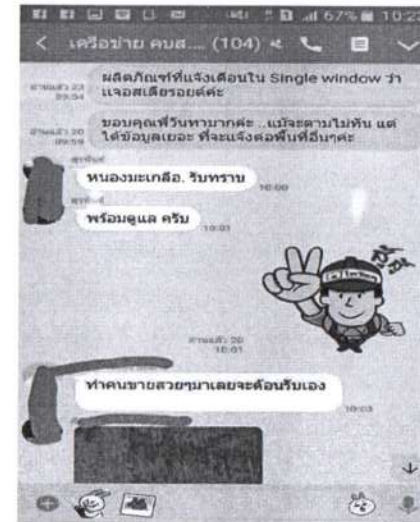
ข้อเสนอแนะ คิดเป็น %	2556	2557	2558	2559	2560 (สค.)	2561	2562	2563
ด้านบริการ	37.5	23.3	28.3	23.5	47.3			
ด้านพฤติกรรมบริการ	29.16	22.2	26.6	56.8	31.1			
ด้านอุปกรณ์ / เครื่องมือ	8.33	10.0	13.3	5.9	8.1			
ด้านอาคาร สถานที่	16.66	14.4	30.0	8.8	8.1			
ค่าชม	8.35	6.6	0	4.9	5.4			

การรับเรื่องร้องเรียนภายนอก / จากชุมชน

การพัฒนาระบบการสื่อสาร และจัดการข้อร้องเรียนด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่เหมาะสม/ไม่ปลอดภัย ในยุคออนไลน์

เครือข่ายสื่อสาร

อสม. + ฅณบ.
ตำรจ+ครุ ปกครอง +
ปศุสัตว์+ผู้ประกอบการ
สสอ. +
รพสต.
จนท.รพ
ทีม HHC





วันที่รับ.....เวลา.....เลขที่รับ.....

ร้องเรียนทาง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ตนเอง ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ วิทยุ สื่อมวลชน...
☐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน... ☐ อื่นๆ.....

ผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์

☐ ชื่อ.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

ประเด็นร้องเรียน ☐ ยา ☐ อาหาร ☐ เครื่องสำอาง ☐ เครื่องมือแพทย์ ☐ สถานพยาบาล
☐ วัตถุเสพติด ☐ วัตถุอันตราย ☐ ประกอบโรคติดต่อ ☐ อื่นๆ.....

.....

รายละเอียด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
.....ผู้รับเรื่อง

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

เห็นควรดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

☐ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

☐ เห็นควรยุติเรื่อง

☐ พิจารณาดำเนินการคดี

☐ อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ผลการดำเนินงาน

ลงชื่อ

ข้อคิดเห็น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

ลงชื่อ.....

(.....)

รับทราบผลการดำเนินงาน

CONFIDENTIAL FOR EYES ONLY

ลงชื่อ

ผลการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการปัญหาจากเครือข่าย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อร้องเรียนด้านแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ที่สงสัยไม่ปลอดภัย

เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน	2557	2558	2559	2560	2561	2562 (เมย.)
รถเร่	5	9	21	34	19	9
ร้านค้า	4	1	3	6	6	7

ตารางที่ 2 แสดงประเภทของข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภท

เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน	2557	2558	2559	2560	2561	2562 (เมย.)
ผลกระทบต่อผู้ป่วย	2	4	6	8	9	8
การโฆษณา	1	13	26	35	21	11
ผลิตภัณฑ์สงสัยไม่ปลอดภัย	12	9	32	37	35	30
เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	4	8	4
รวม	15	27	64	84	75	53

เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน	2557	2558	2559	2560	2561	2562 (เม.ย.)
รถเร่	5	9	21	34	19	9
ร้านค้า	4	1	3	6	6	7

- รถเร่ทั้งหมดมาจากนอกพื้นที่ พบมากจากจังหวัดขอนแก่น อำนาจเจริญ ร้อยเอ็ด เลย นครพนม
- รถเร่จำหน่ายยาอันตราย ยาชุด(ตรวจพบสเตียรอยด์) ยาลูกกลอน ยาแผนโบราณ
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร อาหารไม่มีเลยสารบบ

ร้านค้าที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จำหน่ายยาเกินขอบเขตของ กฎหมาย

- 1.ร้านเปิดใหม่
- 2.เปลี่ยนเจ้าของใหม่
- 3.รู้แต่ไม่เชื่อในแนวทางของเครือข่ายฯ

เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน	2557	2558	2559	2560	2561	2562 (เม.ย.)
ผลกระทบต่อผู้ป่วย	2	4	6	8	9	8
การโฆษณา	1	13	26	35	21	11
ผลิตภัณฑ์สงสัยไม่ปลอดภัย	12	9	32	37	35	30
เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่ด้านยาและ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	4	8	4
รวม	15	27	64	84	75	53

- ผลกระทบรุนแรง คือเสียชีวิตจากยาที่มีสเดียรอยด์ **2** ราย ไตวาย **1** ราย เลือดออกในกระเพาะรุนแรง **1** ราย
- รถเร่โฆษณาผิดกฎหมาย **100 %**
- ผลิตภัณฑ์ที่สงสัยไม่ปลอดภัย ส่วนใหญ่เป็นยา รองลงมาคือผลิตภัณฑ์อาหาร

ติดตามรถเร่ขายยาที่เข้ามาเร่จำหน่ายยาในพื้นที่



อำเภอโนนคูณ ห้าม รถเร่ เข้าพื้นที่

โดย ทวีศักดิ์ กอนทอง สว.ป.ท. 4
 ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น

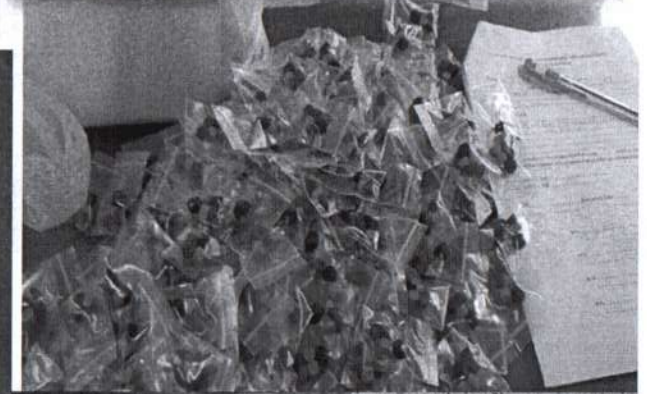
"ยาเสพติดเข้าพื้นที่และมีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในพื้นที่อำเภอโนนคูณ"

เร่จำหน่าย ยาแอมป์จ๊อบบีน แพนโซรอน ยาชุด ยาไม่มีการเขียน ฯลฯ
 โฆษณาเกินจริง โฆษณาอาหารเป็นยา **ผิดกฎหมาย**

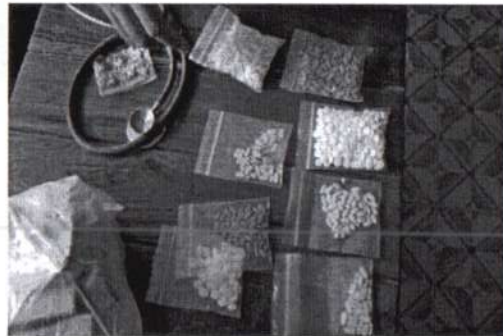
พิกัดพื้นที่ : อำเภอสูงที่สุด 5 ปี ปรับสูงสุด 100,000 บาท



สามารถตามการร่ำขายยาและผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ได้มากขึ้น

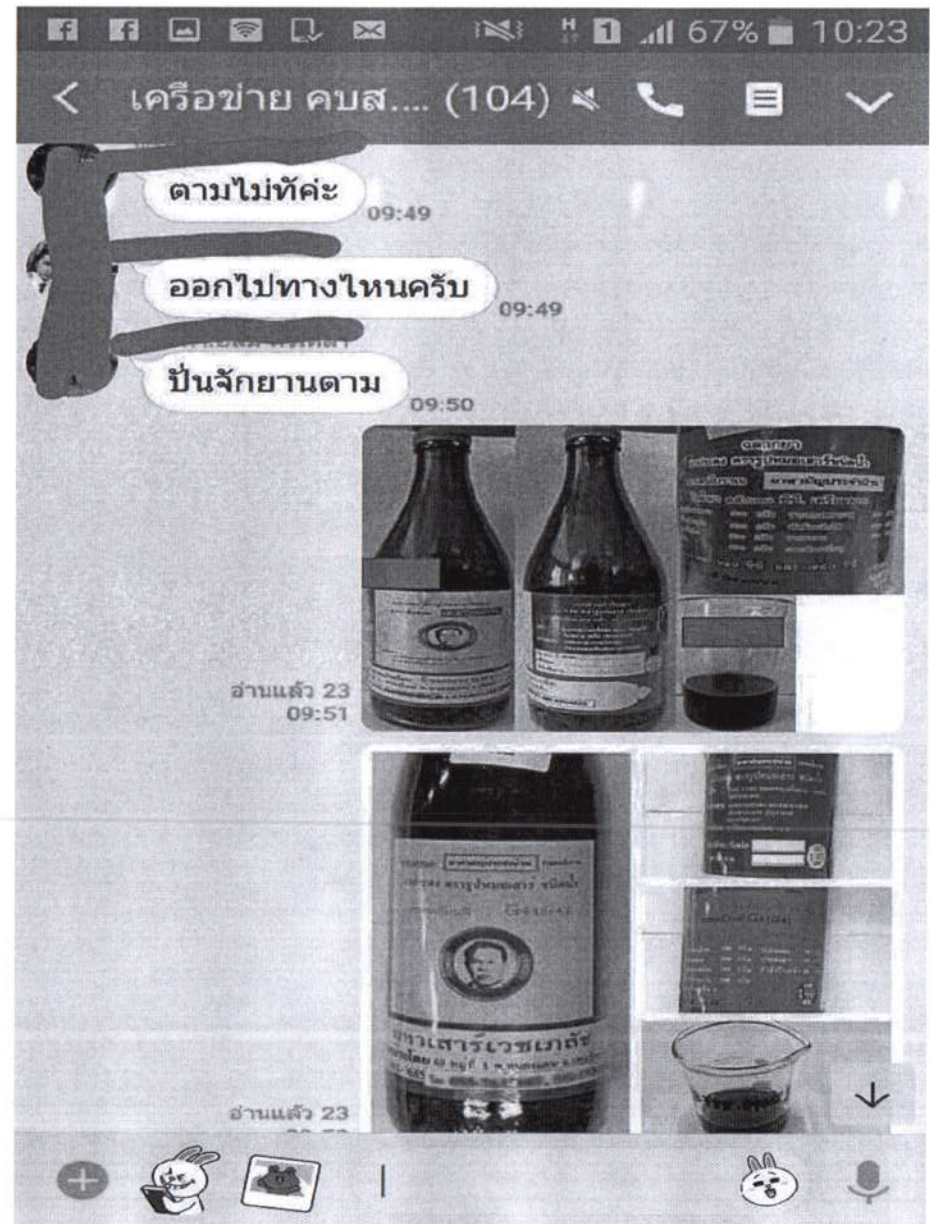
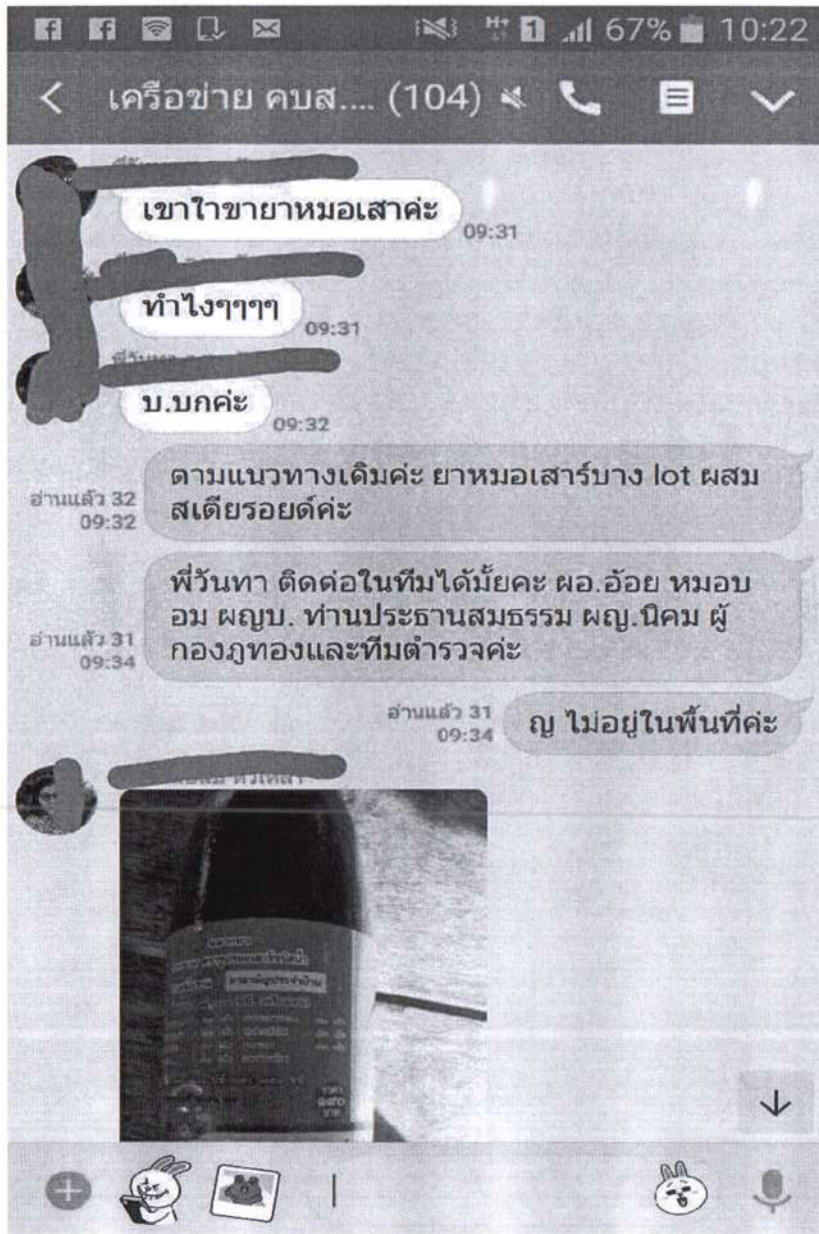


นำไปสู่การใช้มาตรการทางกฎหมาย ดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิดใน พรบ.เกี่ยวกับ งานคุ้มครองผู้บริโภค

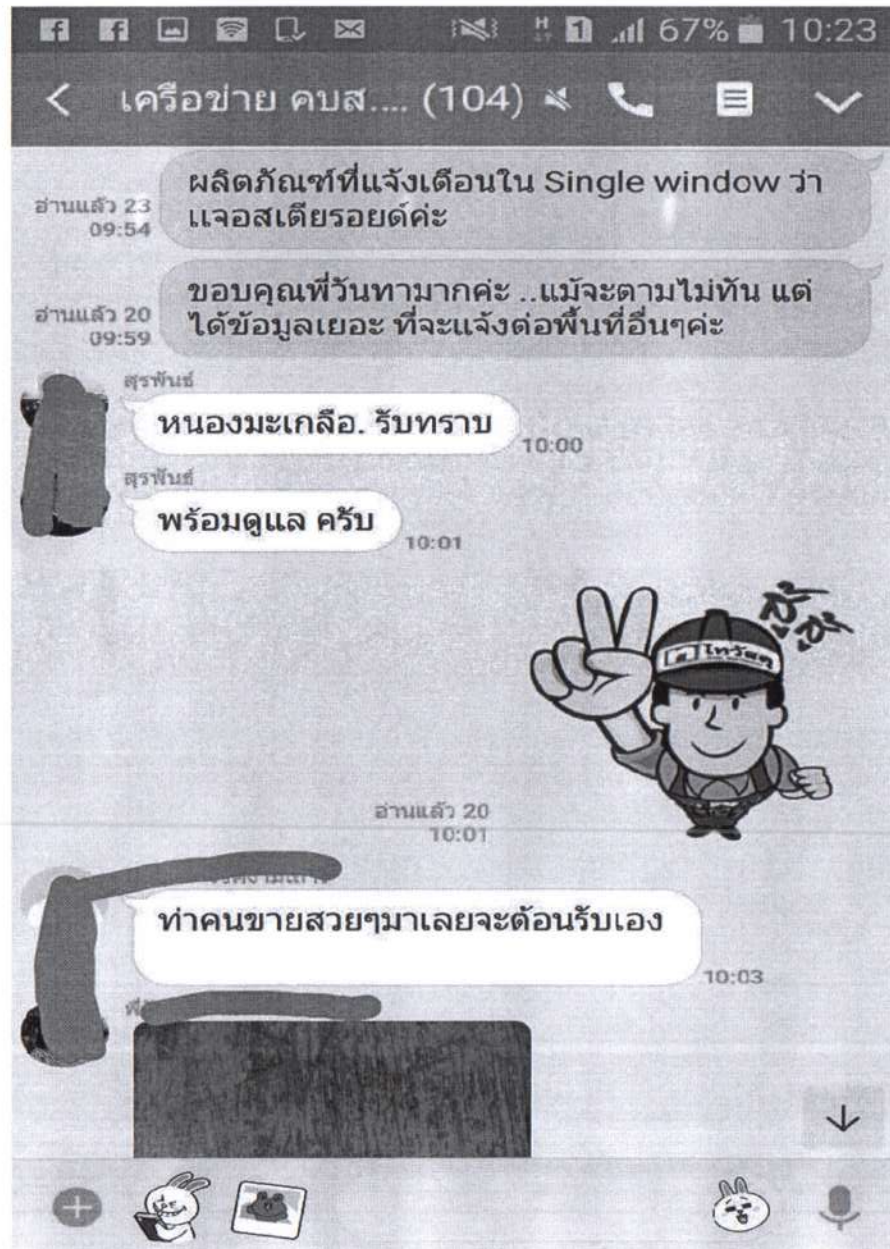


มาตรา ๑๒ ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต ขาย นำเข้ายาแผนปัจจุบัน โดยไม่มีใบอนุญาต
มาตรา ๑๐๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี และปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

ความรวดเร็วในการสื่อสารในการจัดการปัญหา /
ข้อเรื่องร้องเรียนจากชุมชน



ความเร็วในการสื่อสารในการจัดการปัญหา / ข้อเรื่องร้องเรียนจากชุมชน





บันทึกับเรื่องเรียนผลิตภัณฑและบริการสุขภาพ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ



วันที่รับ..... เวลา..... เลขที่รับ.....
ร้องเรียนทาง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ตนเอง ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ วิทยุ สื่อมวลชน...
☐ ศูนย์รับเรื่องเรียน.....
☐ ผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์
☐ ที่อยู่..... โทรศัพท์.....

ประเด็นร้องเรียน ☐ ยา ☐ อาหาร ☐ เครื่องสำอาง ☐ เครื่องมือแพทย์ ☐ สถานพยาบาล
☐ วัตถุเสพติด ☐ วัตถุอันตราย ☐ ประกอบโรคศิลป์ ☐ อื่นๆ.....

เรื่อง.....

รายละเอียด.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน.....เรื่อง.....ผู้รับ.....

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
เห็นควรดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
☐ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ
☐ เห็นควรยุติเรื่อง
☐ พิจารณาดำเนินคดี
☐ อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

ข้อคิดเห็น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ผลการดำเนินงาน

รับทราบผลการดำเนินงาน

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....