

การบริหารจัดการความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน ในโรงพยาบาล

โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

CHANGE YOUR RISK

R
I
S
K

M
A
N
A
G
E
M
E
N
T

รพ. คอนสวรรค์

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลคอนสวรรค์
การเทียงใหญ่...คือการ เหม่เนสงทผู้รบไม่คาคดฝน

GOAL

เป้าประสงค์

1. ประชาชนได้รับบริการสุขภาพที่ปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

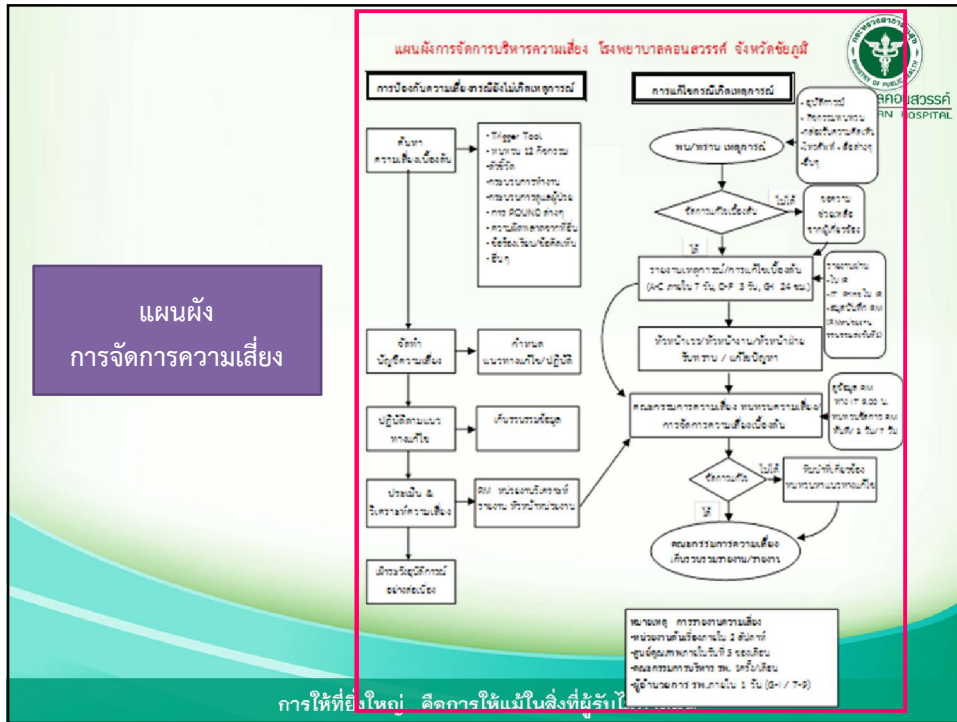
2. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

3. โรงพยาบาลมีระบบสิ่งแวดลอมที่สะอาดเป็นระเบียบปลอดภัยต่อประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์

4. ระบบบริหารจัดการบุคลากรมีประสิทธิภาพ

5. ส่งเสริมระบบการทำงานแบบมีส่วนร่วมของเครือข่ายสุขภาพ

การให้ที่องใหญ่...คือการ ให้แม่ในสิ่งทีผู้รบไม่คาคดฝน



คุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย		
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ความเชี่ยวชาญ/การอบรม
1	นายพันทิป ทิพอาศน์ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย คนที่ 1	1. เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ 2. พหุติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB)
2	น.ส.ปรีญาพร โลจรัส ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย คนที่ 2	1. เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ 2. พหุติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB)
3	นางสาวรชชา ภิวิสานนท์ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย คนที่ 3	1. เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ 2. พหุติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) 3. สุนทรียสนทนา (Dialog)
4	นางสาวพงษ์รัตรี ทิรัญเกิด ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย คนที่ 4	1. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) 2. พหุติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) 3. สุนทรียสนทนา (Dialog)
5	นางสมพิศ สมานญาติ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย คนที่ 5	1. เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ 2. พหุติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) 3. สุนทรียสนทนา (Dialog)

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน



โรงพยาบาลขอนแก่น
KHONSAWAN HOSPITAL

การจัดการข้อร้องเรียนและการเยียวยา



การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ศูนย์รับซื้อร้องเรียน

มุม Internet
ตรวจสอบสิทธิ์
สำหรับ
ประชาชน



อยากเช็คสิทธิ
ต้องทำยังไง

เช็คสิทธิการรักษาด้วยตัวเอง

เพียงค้นหาคำว่า <http://eservices.nhso.go.th>
หรือสแกน QR Code นี้




หากมีข้อสงสัย ติดต่อมาปรึกษาทาง โทรเลขกองเวชระเบียน
เบอร์ติดต่อ 044-887-095 , 044-848-824

-บริการแสดงความ
ความคิดเห็นออนไลน์
-กล่องแสดงความ
ความคิดเห็น



**แบบบันทึกเรื่อง
ร้องเรียน
เพื่อใช้สำหรับรับ
ข้อมูลเรื่อง
ร้องเรียน
ออนไลน์**

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน



โรงพยาบาลขอนแก่น
KHONSAWAN HOSPITAL

คู่มือ
พรบ.
กฎหมาย










การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน

**กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์
ภายในโรงพยาบาล**
ประจำที่จุดต่างๆ ที่สะดวกในการ
เข้าถึง/สังเกตเห็นได้ง่าย ในการ
ให้บริการ 7 ผู้

**แบบแสดงความคิดเห็นของผู้มา
รับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่
รพ.คอนสวรรค์**

เรียน ผู้ให้บริการทุกท่าน
ข้าพเจ้าขอชื่นชมและขอบคุณที่ให้บริการอย่างดีเยี่ยม และ
ขอเสนอแนะข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุง ดังนี้
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและยิ้มแย้ม
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความปลอดภัย
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความคุ้มค่า
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความพึงพอใจ
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความประทับใจ
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความประทับใจ

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้มารับบริการและ
ญาติ

วันที่มารับบริการ *
DD MM YYYY
/ / 2018

เวลา *

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน

กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ในเครือข่าย
ประจำที่จุดต่างๆ ที่สะดวกในการ
เข้าถึงประชาชน/สังเกตได้ง่าย

- ที่ทำการกำนันประจำตำบล 9 ตู้
- องค์การบริหารส่วนตำบล 9 ตู้
- รพ.สต. 9 ตู้
- เทศบาลตำบลคอนสวรรค์ 1 ตู้
- ที่ว่าการอำเภอคอนสวรรค์ 1 ตู้
- สนง.สาธารณสุขสุขอำเภอ 1 ตู้

เครือข่ายสุขภาพอำเภอคอนสวรรค์

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
HONSAWAN HOSPITAL



**การติดตามเยี่ยมบ้านของทีม
หมอครอบครัว**




เวทีประชุม/ประชาคม



โรงพยาบาลคอนสวรรค์ จ.ชัยภูมิ
โรงพยาบาล/คลินิก
3.5 24 การจัดส่งสินค้าสาธารณะ

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

ศูนย์หลักประกันสุขภาพภาคประชาชน



การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

ศูนย์ประสานงาน
หลักประกันสุขภาพประชาชน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้อง ตาม ม.50(5)

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

จากจิตอาสา สู่อาสา Mr.RM ในชุมชน



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

การประชุมพัฒนาศักยภาพเครือข่ายภาคประชาชน
ที่มีจิตอาสาในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ผู้ประสานงานในระบบหลักประกันสุขภาพ
ในชุมชน

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

★ จากจิตอาสา สู่ว่านะ Mr.RM ในชุมชน

โรงพยาบาลขอนแก่น
KHONSAWAN HOSPITAL

คุณหมอ ยาย.....เราเป็นหยั่ง ไปโรงพยาบาลมือนี่
กลับมาจ่มว่านี่กว่าสิได้นอน หมอคือบให้นอน
แต่ฉันไปวัดความดันให้เราแล้วคืออยู่ดอก บอก
ให้นอนพักเบิ่งก่อน ถ้าบตีขึ้นให้ฟ้าบอกฉันสิ
พาไปเอง ญาติเห็นเข้าใจอยู่จ้า

“คุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ ประสานประโยชน์
โรงพยาบาลของชุมชน”

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

★ จากจิตอาสา สู่ว่านะ Mr.RM ในชุมชน


โรงพยาบาลขอนแก่น
KHONSAWAN HOSPITAL

คุณหมอกคนไข้บ้านฉันไปหาหมอ
เพื่อนวาร์โตนหลาย...ฉันกะ
อธิบายเพื่อนว่า ช่วงนี้คนไข้หลาย
อีหลี ฉันไปประชุมเห็นหมอบได้
เขามือจักเทื่อ ถ้าเขาเป็นหลาย
กะบอกเพื่อนเอา

“คุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ ประสานประโยชน์
โรงพยาบาลของชุมชน”

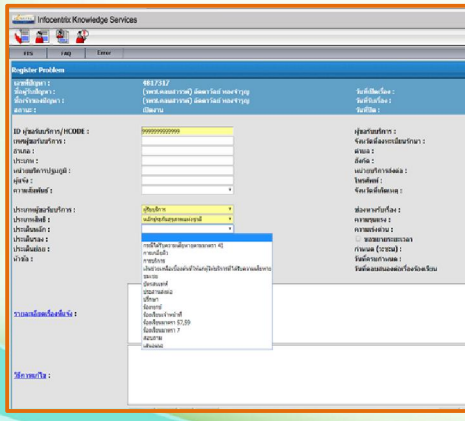
การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

การรับและบันทึกเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

มี User name /Password เพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ




ปี	เดือน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	รวม
2561	มกราคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	กุมภาพันธ์	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	มีนาคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	เมษายน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	พฤษภาคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	มิถุนายน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	กรกฎาคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	สิงหาคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	กันยายน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	ตุลาคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	พฤศจิกายน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2561	ธันวาคม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
รวม		12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144

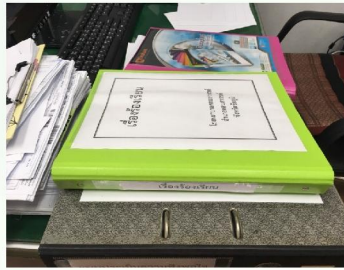
โปรแกรม Data Center ของ สปสข. และศูนย์สนับสนุนและจัดทำทะเบียนด้วยโปรแกรม Excel เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล

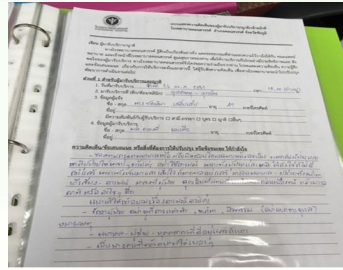
การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

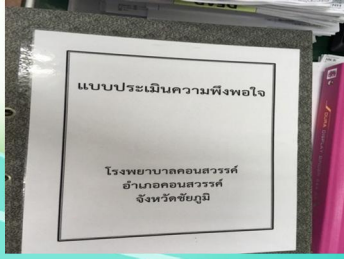
การเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน

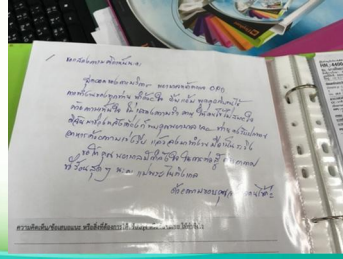


โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

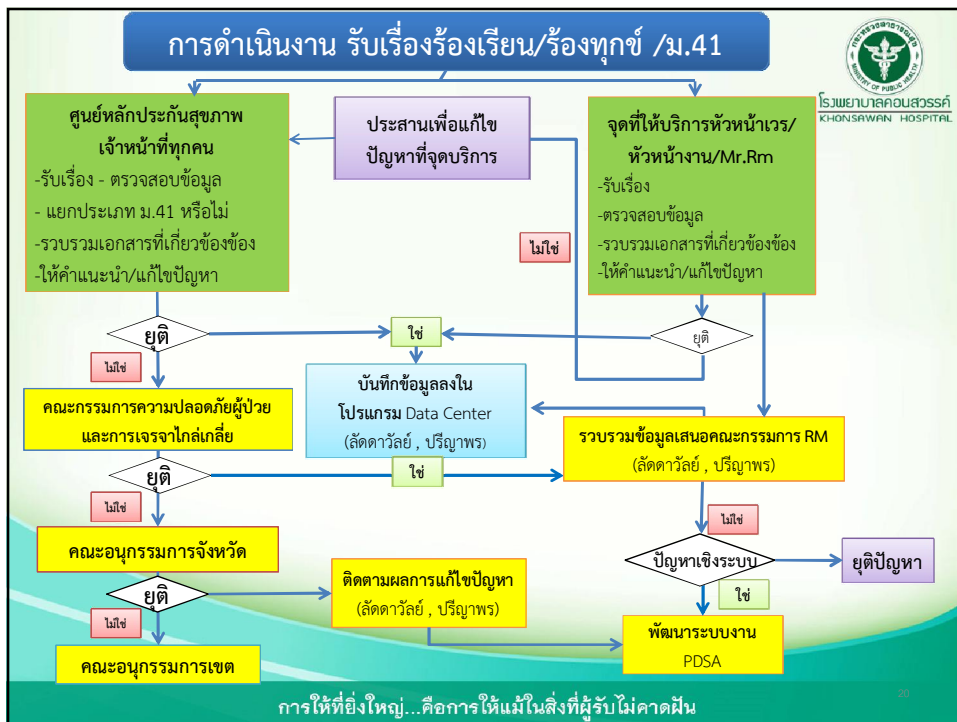
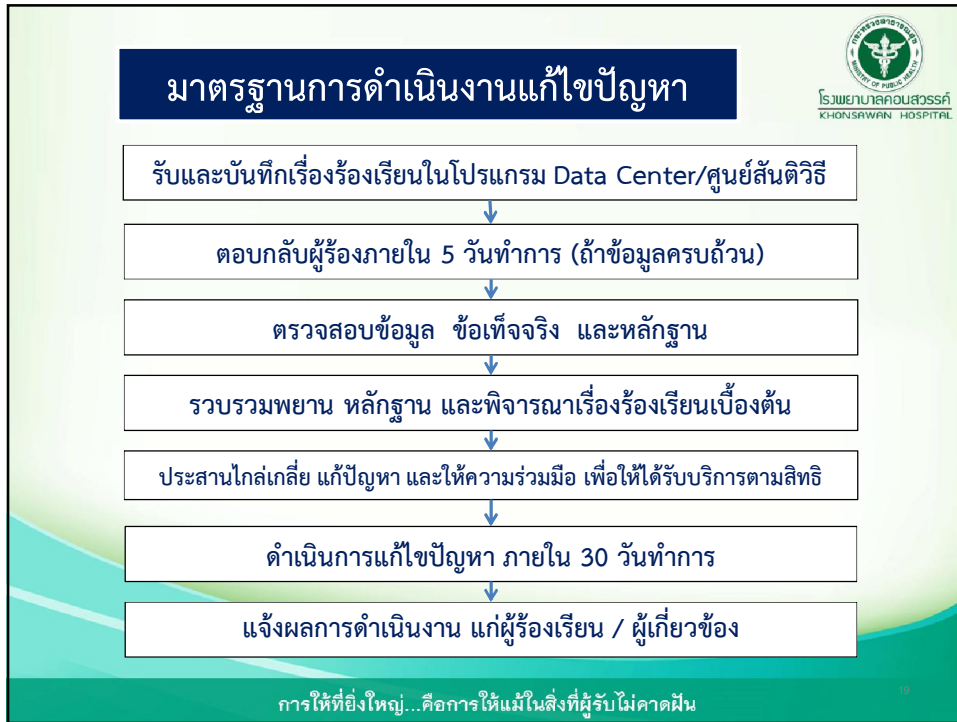








การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

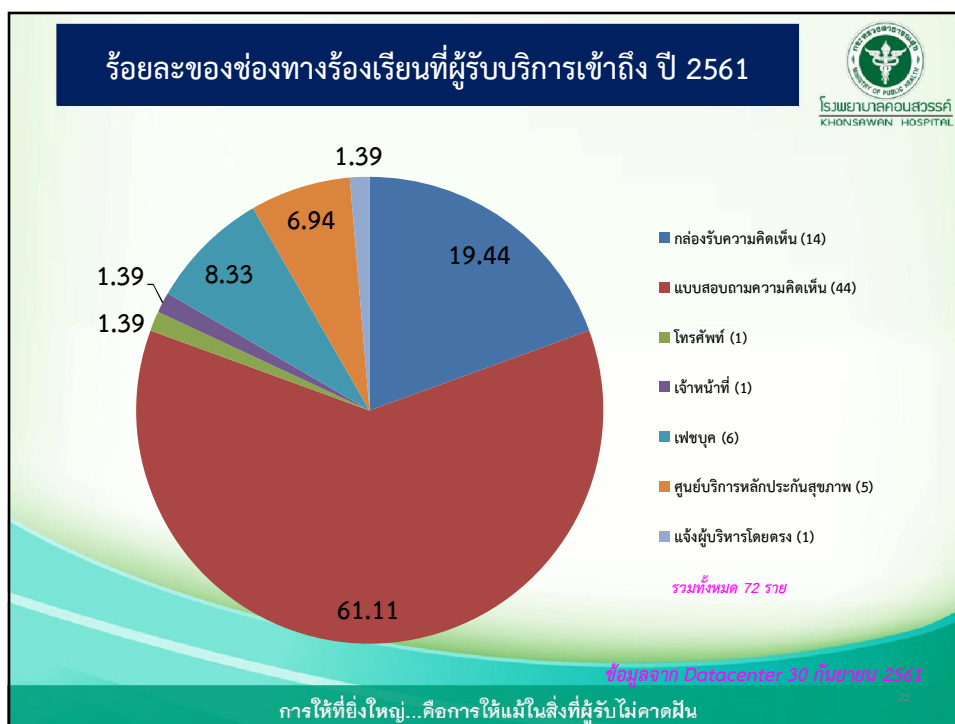


สรุปการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์


 โรงพยาบาลขอนแก่น
 KHONSAWAN HOSPITAL

ประเด็น	2557	2558	2559	2560	2561
กรณีได้รับความเสียหายตาม ม.41	0	0	1	0	0
เรื่องร้องเรียน					
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	0	0	0	0	0
2. ไม่ได้รับความสะดวกสบายตาม	5	13	21	44	65
สมควร					
3. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ	0	0	2	0	1
จะเรียกเก็บ					
4. ไม่ได้รับการตามสิทธิที่กำหนด	0	0	0	0	0

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน





ข้อร้องเรียนรอคิวเวลานาน

โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

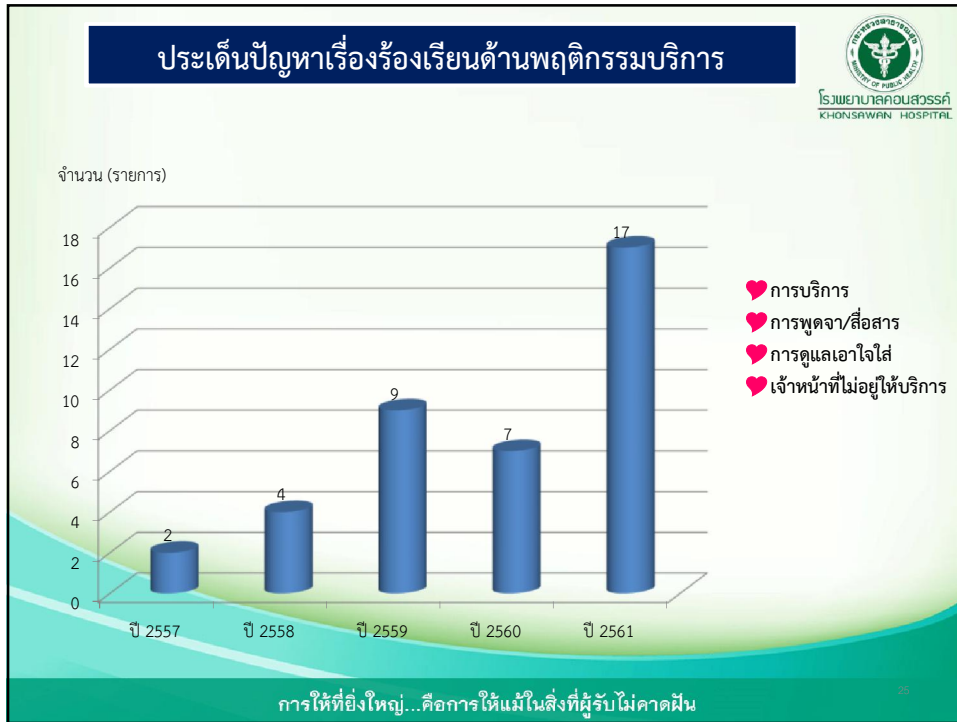
การให้แม่ไม่ยอช่วยในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

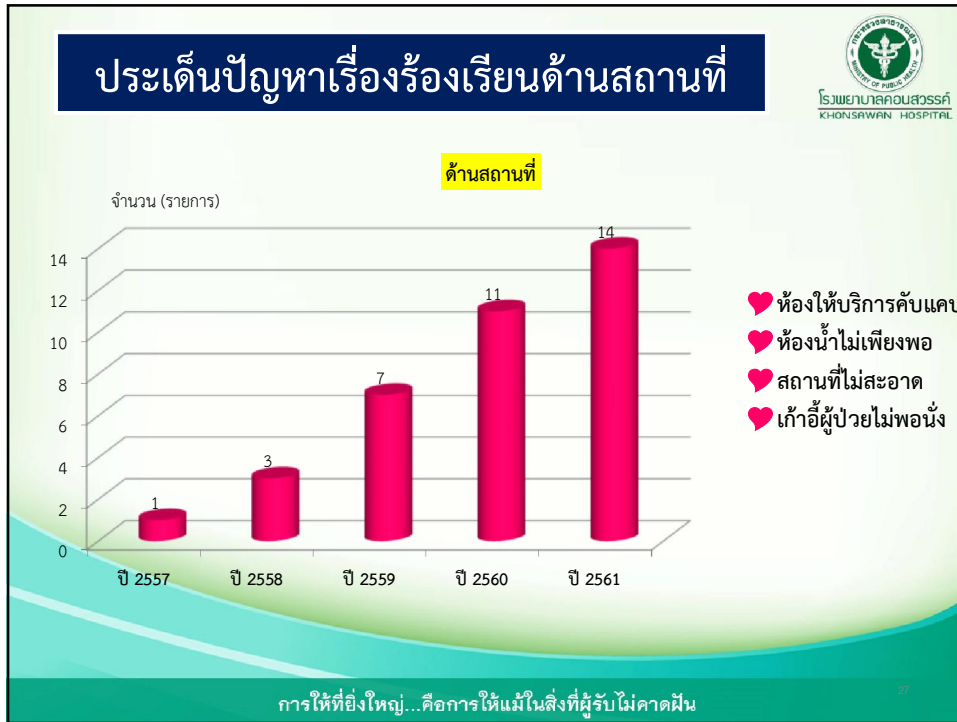
ทำให้ระบบ PACS ดูรับ X Ray

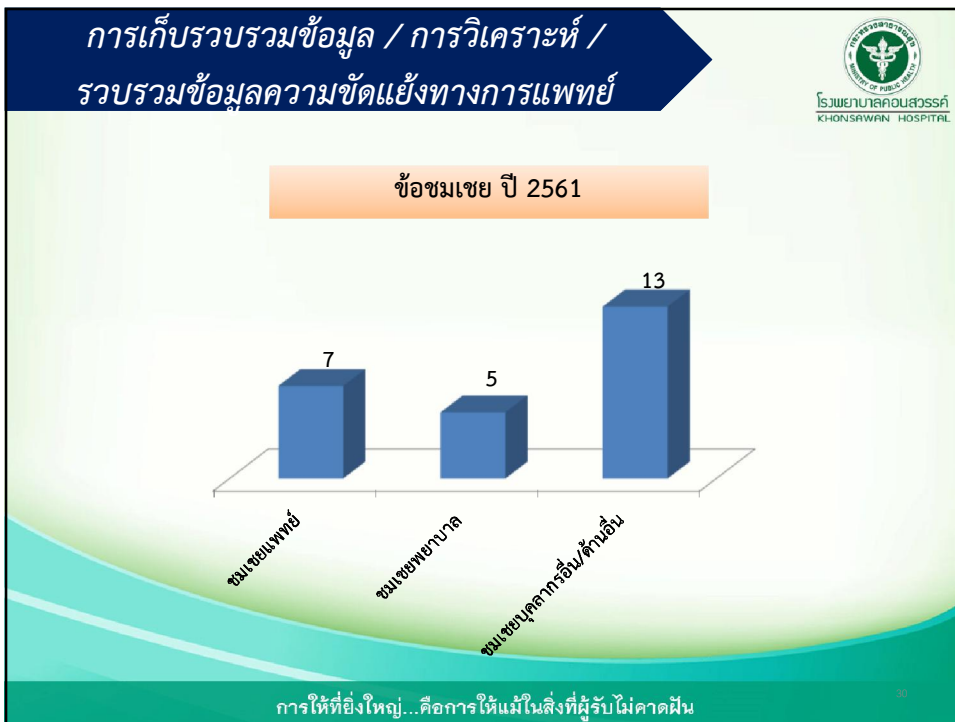
จัดตารางการออกตรวจของแพทย์ สลับกันระหว่าง OPD/Ward	ให้บริการแบบ Onestop Service	นำเทคโนโลยีทางการแพทย์มาใช้
--	------------------------------	-----------------------------

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

24







เสียงสะท้อนจากผู้มารับบริการ



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

วันที่ตอบแบบสอบถาม... เดือน... พ.ศ. 2562

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้มาร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
จากห้องคลอด/ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลคอนสวรรค์

19. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างไรบ้าง กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่า
ที่สุด

วันที่ตอบแบบสอบถาม... เดือน... พ.ศ. 2562

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้มาร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
จากห้องคลอด/ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลคอนสวรรค์

ข้อ	ดี	พอ	ไม่ดี	ยังไม่	ไม่
บริการที่สะอาดและรวดเร็ว	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการที่อบอุ่น	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บุคลากรมีใจดี	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการที่ปลอดภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการที่คุ้มค่า	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการที่สะดวก	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการที่ทันสมัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

โอบอุ้ม เล้าหล่อนัก, น.ศ.ภ.ภ.
ดูหมอง ที่ ให้บริการ
อย่างดีเยี่ยม ไม่ควรใช้ใน
กลุ่มตจ. กิรยท่าทาง เละ
ทอใญ่ตีถูกๆอีก

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

กำลังใจจากผู้มารับบริการ



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL



สู้.. ผู้ให้บริการ

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

คืนข้อมูลให้ผู้รับบริการ



โรงพยาบาลขอนแก่น



การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

คืนข้อมูลผลการพัฒนาให้แก่ภาคีเครือข่าย



โรงพยาบาลขอนแก่น
KHONSAWAN HOSPITAL



การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ระบบและกระบวนการสนับสนุนให้ผู้รับบริการ
รับรู้ เข้าถึง และคุ้มครองสิทธิ



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL



ผู้บริหารระดับอำเภอ



ผู้บริหารระดับตำบล



รพ.สต. ทมอานามย์



ระดับหมู่บ้าน/ชุมชน

โครงการให้แม่ในสี่

ระบบและกระบวนการสนับสนุนให้ผู้รับบริการ
รับรู้ เข้าถึง และคุ้มครองสิทธิ



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL



การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และ MOU
ร่วมกันทั้งภาคีสุขภาพ



ประชุมและให้ความรู้เรื่องสิทธิทั้ง
10 ตำบล

36

ระบบและกระบวนการสนับสนุนให้ผู้รับบริการ
รับรู้ เข้าถึง และคุ้มครองสิทธิ



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL



ผู้ประสานงานศูนย์หลักประกันสุขภาพภาคประชาชน
ให้ความรู้เรื่องระบบหลักประกันสุขภาพแก่ประชาชนในตลาดนัดวันอาทิตย์

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ระบบและกระบวนการสนับสนุนให้ผู้รับบริการ
รับรู้ เข้าถึง และคุ้มครองสิทธิ




โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL



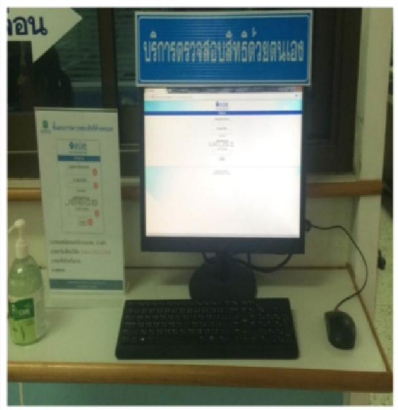
ผู้ประสานงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้อง ตาม ม.50(5) ให้ความรู้เรื่อง
ระบบหลักประกันสุขภาพแก่ประชาชนในตลาดนัดวันอาทิตย์

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ระบบและกระบวนการสนับสนุนให้ผู้รับบริการ
รับรู้ เข้าถึง และคุ้มครองสิทธิ




โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL




ออนไลน์

ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสิทธิ
ได้ด้วยตนเองผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต



ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสิทธิได้ด้วย
ตนเองผ่านระบบ LINE

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน



โรงพยาบาลคอนสวรรค์
KHONSAWAN HOSPITAL

การให้ที่ยิ่งใหญ่...
คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน