

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

จังหวัดอุบลราชธานี

เรื่อง

แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเรื่องร้องเรียน
หรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี

บริบท

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาลตามกรอบแนวคิด SIMPLE ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนสหวิชาชีพจำนวน ๑๘ คน ดำเนินการวางแผนกำกับดูแลระบบการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับปัญหาที่พบ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร แบ่งความเสี่ยงเป็น ๒ ด้าน คือ

๑. ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk) แบ่งโปรแกรมความเสี่ยงเป็น ๘ โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมการผ่าตัดที่ปลอดภัย โปรแกรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ โปรแกรมความปลอดภัยด้านยา โปรแกรมกระบวนการดูแลผู้ป่วย โปรแกรม Line, Tube & Catheter โปรแกรมการตอบสนองภาวะฉุกเฉิน โปรแกรมระบบการให้บริการสำคัญ โปรแกรมระบบการให้บริการทั่วไป โดยใช้หลัก SIMPLE

๒. ความเสี่ยงทั่วไป (Non Clinical Risk) แบ่งโปรแกรมความเสี่ยงเป็น ๘ โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม โปรแกรมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ โปรแกรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน โปรแกรมความพร้อมในการให้บริการ โปรแกรมการติดต่อสื่อสาร เวชระเบียน โปรแกรมระบบงานสารสนเทศ ธุรการ โปรแกรมสิทธิการรักษา การเงิน โปรแกรมข้อร้องเรียน

ความเสี่ยงสำคัญ: แบ่งตามโปรแกรมความเสี่ยงได้ดังต่อไปนี้

| โปรแกรมความเสี่ยง | High Risk | High Volume |
|-----------------------------|--|--|
| ความเสี่ยงทางคลินิกทั่วไป | -ตกเตียง -เกิดภาวะฉุกเฉินขณะรอรับบริการ -ระบบยา: จ่ายยาผิดชนิด, แพ้ยาล้าง, บริหารยาผิดคน | -การส่งข้อมูลให้ผู้ป่วยแล้วแต่เนื่องผิดพลาด/ไม่ครบ -ลงประวัติบุคคลผิด/ไม่ครบสมบูรณ์ -สิ่งส่งตรวจเสียหาย, ไม่มีคุณภาพ |
| ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค | -CVD: Stroke (การเข้าถึงบริการ), MI (การวินิจฉัยผิดพลาด) -Appendicitis (Miss diagnosis, Refer ล่าช้า) -DM: Hypoglycemia (Re-assessment), Hyperglycemia (Information) -Trauma: Head injury (Care process) -หญิงตั้งครรภ์: Birth asphyxia (Assessment) | -TB: ระบบ Fast track ผิดพลาด |
| ความเสี่ยงทั่วไป | -วัสดุวิทยาศาสตร์ขาดคลัง -รถพยาบาล ไม่พอใช้, ไม่พร้อมใช้, เกิดอุบัติเหตุ -โครงสร้างชำรุด -เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายโปรแกรมใช้งานไม่ได้ -หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด, ไฟไหม้อาคารโรงไฟฟ้า -เครื่อง X-ray ใช้งานไม่ได้ | -เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานไม่พร้อมใช้ -ขาดที่พักผ่อนของผู้ป่วยและญาติ (ผู้ป่วยใน) -อุปกรณ์, พัสดุ, วัสดุชำรุด/ขาดคลัง |

กระบวนการ : มีการค้นหาความเสี่ยงทั้งเชิงรุกและเชิงรับจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

| การค้นหาความเสี่ยง | |
|---|--------------------------------|
| เชิงรุก | เชิงรับ |
| จากการค้นหาโดยทีม ENV, IC, Nursing Survey | Incident Report |
| วิเคราะห์กระบวนการทำงาน | ผู้รับความคิดเห็น |
| เวรตรวจการ | 12 กิจกรรมทบทวน |
| | Trigger เวชระเบียน |
| บุคลากรทุกคน | โปรแกรมบริหารความเสี่ยง Online |

เมื่อพบความเสี่ยงทุกหน่วยงานต้องมีการประเมินระดับความรุนแรง แก้ไขเหตุการณ์ และหาแนวทางป้องกัน นำแนวทางที่ได้รับรายงานทีมบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อประเด็นที่ต้องการแก้ไขระดับทีม ไปยังทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการทบทวนแก้ไข แจ้งผู้เกี่ยวข้อง และเฝ้าระวังความเสี่ยงไม่ให้เกิดซ้ำ

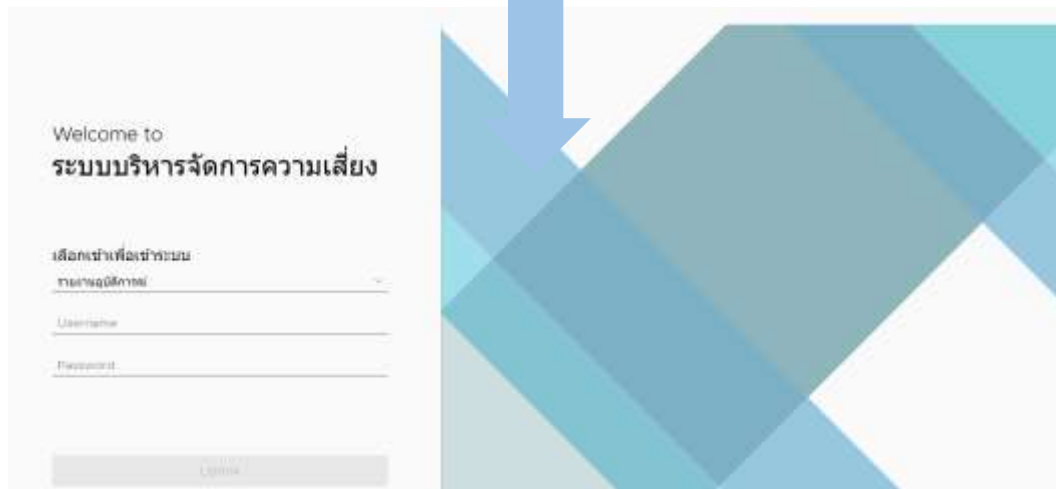


การรายงานโปรแกรมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ได้นำเอาโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง มาใช้ในโรงพยาบาลในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงรายงานความเสี่ยง หน่วยงานสามารถค้นหาความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม

นำความเสี่ยงมาวิเคราะห์และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ได้ดำเนินการดังนี้

๑.ติดตั้งโปรแกรมระบบบริหารความเสี่ยง ระบบ intranet ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร <http://phiboon.pbhospital.go.th/>



- ๒.กำหนดผู้รับผิดชอบรายหน่วยงาน และผู้ใช้งาน
- ๓.อบรมการใช้งานบุคลากร เขียนรายงานความเสี่ยง
- ๔.ตรวจสอบ และรวบรวมอุบัติการณ์
- ๕.ผู้รับผิดชอบของคณะกรรมการความเสี่ยง รวบรวมและนำเสนอข้อมูลอุบัติการณ์

แจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

โปรแกรม การติดต่ออีเมล หมายเหตุฉบับนี้แจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อทุกข์ เกี่ยวกับโรงพยาบาลหรือบริการของโรงพยาบาล โดยไม่ต้องผูกพันกับคณะกรรมการรณรงค์ป้องกันความเสียหายจากอุบัติเหตุจราจรทางบก พ.ศ. 2561

กรอกแบบฟอร์มด้านล่างเพื่อแจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

ชื่อ นามสกุล

ชื่อตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

พิธีการ

ชื่อหน่วยงาน

สามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้

อีเมล โทรศัพท์

การติดต่ออื่นๆ

ข้อความสั้น (SMS) ไม่ติดต่อไปเลยก็ได้

ส่งข้อร้องเรียน



About Us เกี่ยวกับเรา



ที่อยู่สำนักงาน

โรงพยาบาลพูนมิ่งสาทร

20/6 ถนนพญาไท 2 พ.ศ. ๑ ซอยพญาไท จ. อุบลราชธานี 34110
โทร. 045-441-053 , 045-442-015 , 045-252-517 , 045-251-257 , 045-251-652 ,
045-252-609 Fax 045-441-353
E-mail: phiboon@phospital.go.th

กรอกแบบฟอร์มเพื่อติดต่อเรา

ไม่ต้องผูกพัน การติดต่ออีเมล หมายเหตุฉบับนี้แจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อทุกข์ เกี่ยวกับโรงพยาบาลหรือบริการของโรงพยาบาล โดยไม่ต้องผูกพันกับคณะกรรมการรณรงค์ป้องกันความเสียหายจากอุบัติเหตุจราจรทางบก พ.ศ. 2561

ชื่อ นามสกุล

E-mail

เบอร์โทรศัพท์

สามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

