



# บันทึกข้อความ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
เลขที่รับ 7342  
รับวันที่ 18 ธ.ค. 2563  
เวลา 11.12 น.

ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙  
ที่.....อบ.๐๐๓๒.๑๐๒/๒๖๒.....วันที่.....๑๔.....ธันวาคม.....๒๕๖๓  
เรื่อง.....รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑๒ เดือน) ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ

เรียน ผู้อำนวยการ  
-เพื่อโปรดทราบ  
และพิจารณา

18 ธ.ค. 2563

  
18/12/63



(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

*18/12/63*  
*2/18/12/63*

  
18/12/63

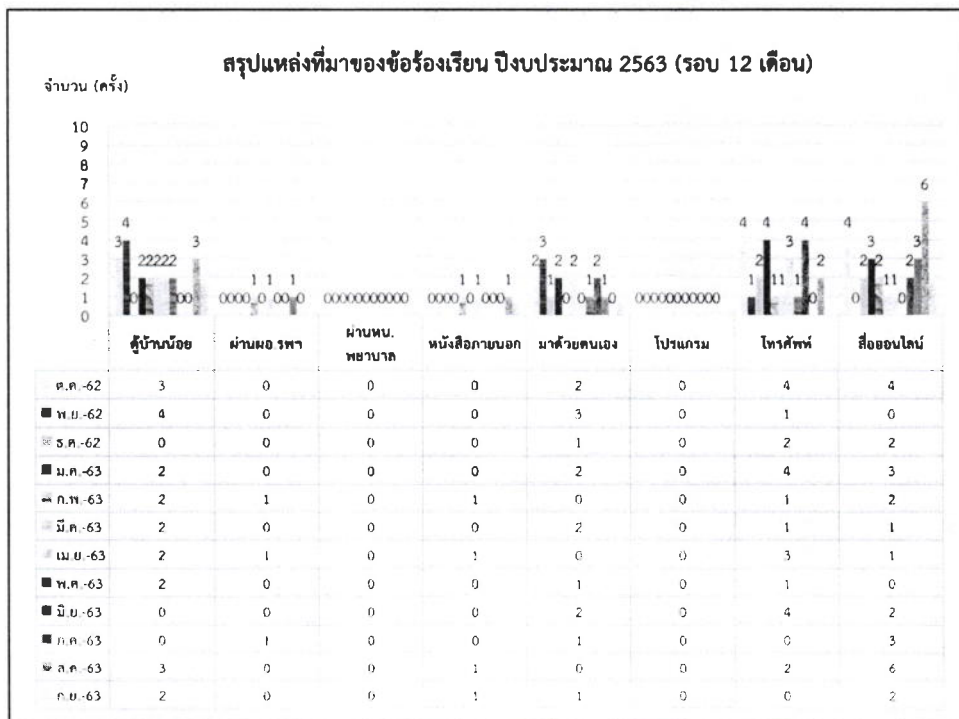
# สรุปผลการดำเนินงาน

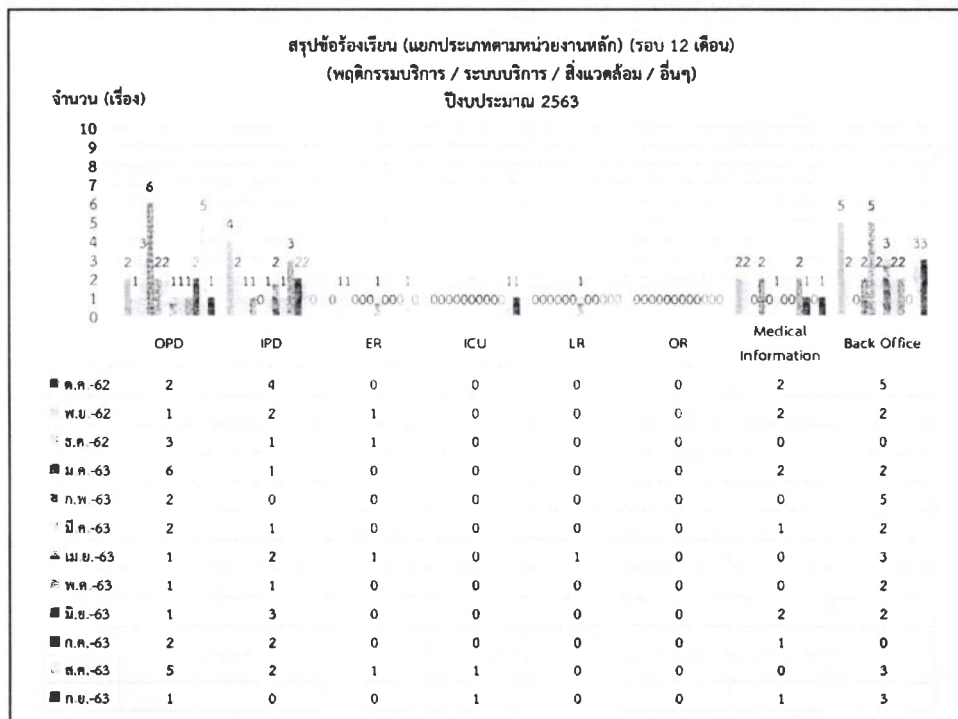
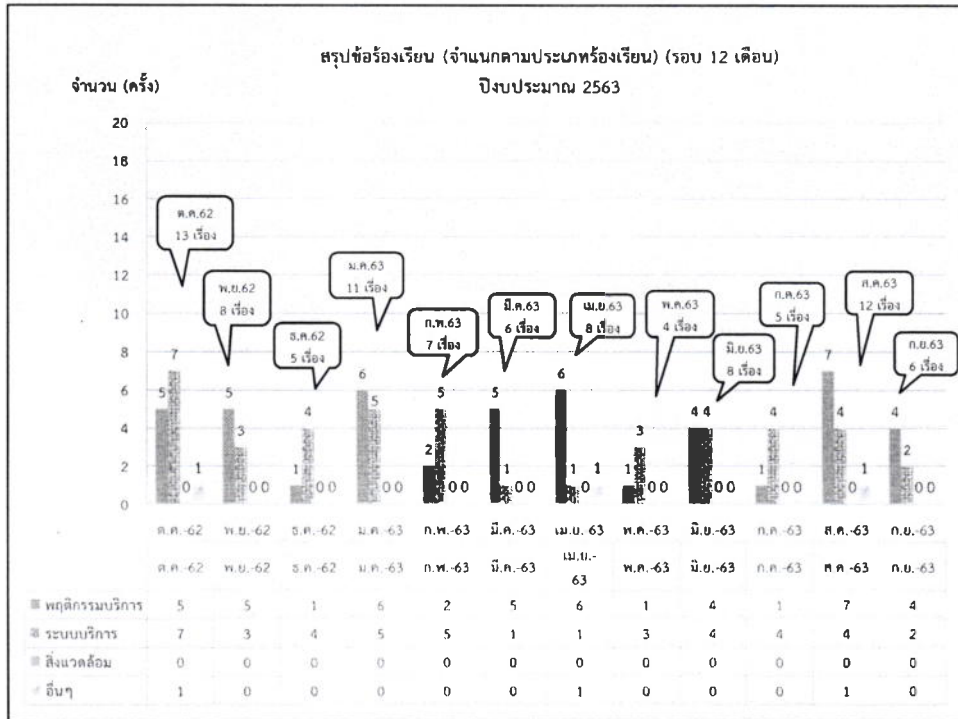
## การเจรจาไกล่เกลี่ย

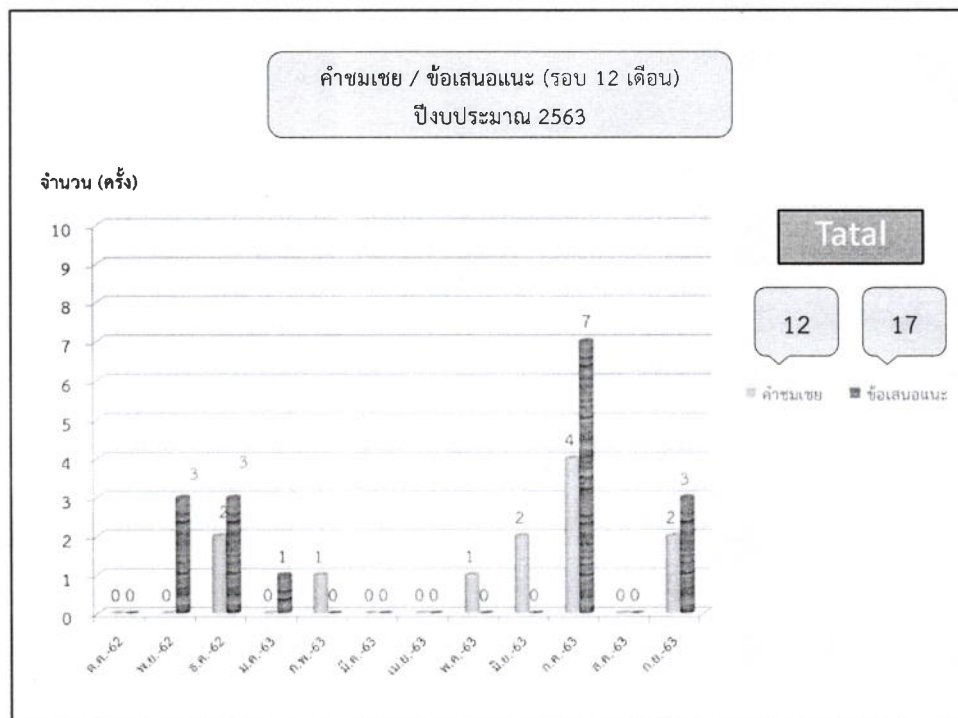
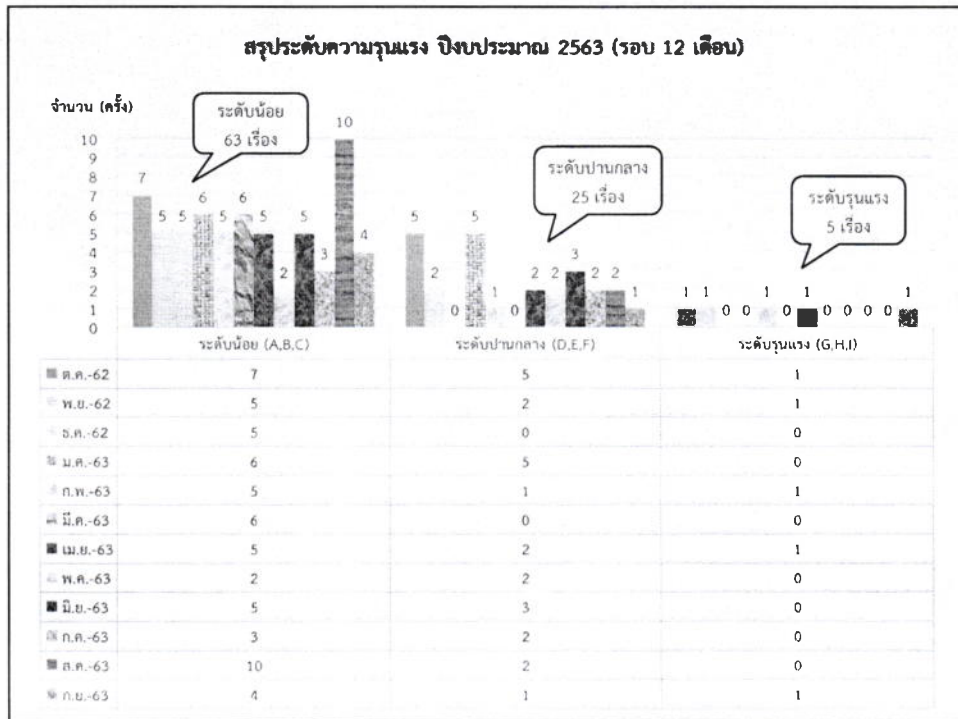
คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี

ปีงบประมาณ 2563 (12 เดือน)







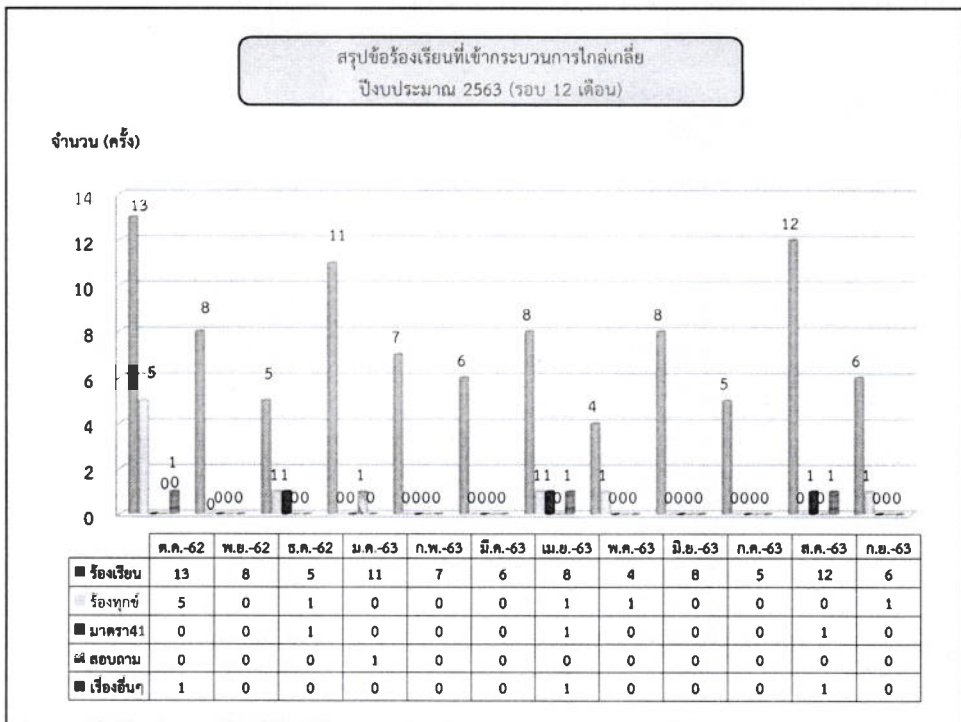
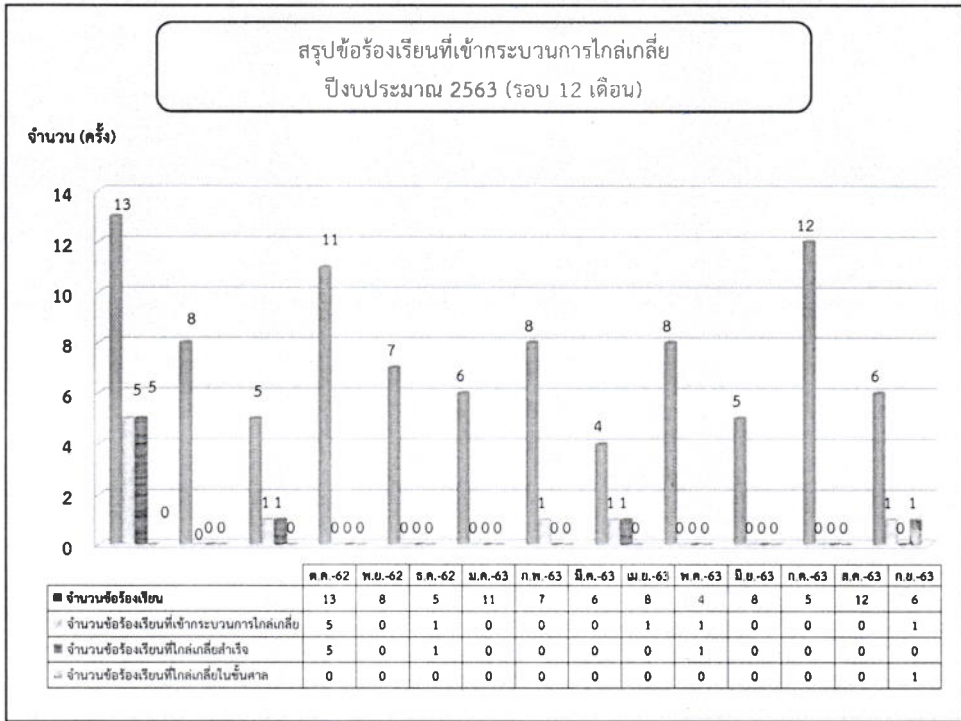
## สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563 (รอบ 12 เดือน)

รายละเอียด	ประจำเดือน											
	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62	ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63
1. จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	13	8	5	11	7	6	8	4	8	5	12	6
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 62 = 4 เคส	5	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
3. จำนวนข้อร้องเรียนเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ในชั้นศาล (เรื่อง)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
4. จำนวนเรื่องที่ยังร้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	4	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
5. ผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง)												
5.1 ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	5	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
5.2 ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.3 ผู้ใดไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
5.4 ผู้ใดต้องจ่ายค่าเสียหาย	4	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (บาท/บาท)												
6.1) ม.41 (สิทธิบัตรทอง)	-	-	2/568,000	-	-	-	1/360,000	-	-	-	1/30,000	-
6.2) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	3/180,000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.2) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	1/118,590.40	-	-	-	-	-	-	2/56,900	-	-	-	-
7. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) Case ฟันคกรร (เคลมค่า) ** ค่าเป็นการค่อในปี 64 Case Ortho ** ค่าเป็นการค่อในปี 64	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 2 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ร้องทุกข์ผ่านทางคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรพ.สพต. โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร ม.41 ด้วยตนเองที่ สสจ.อบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สพต.)  
1) Case ผป.มะเร็งต่อมไทม์สระยะเริ่มต้น และรับการผ่าตัด ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ได้รับเงินเยียวยา 400,000 บาท  
2) Case ตั้งครรภ์หลังจากทำหมัน ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท

มูลค่าความเสียหายที่จ่าย  
ปีงบประมาณ 2563 (รอบ 12 เดือน)

รายละเอียด	ประเด็น	ช่วยเหลือ	จำนวนเงิน
ม.41 (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง / อปท.	- มะเร็งต่อมไทม์สระยะเริ่มต้น - คลอดคิดโหด - เนื้องอกในลำไส้เล็ก - ตั้งครรภ์หลังจากทำหมัน	-	400,000 168,000 360,000 30,000
เงินกองทุนประกันสังคม (ราย/บาท) ** กรณี ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม	- ตั้งครรภ์หลังจากทำหมัน (2) - ผป.มีภาวะไตเสื่อมหลังคลอด	-	120,000 60,000
ค่ารักษาพยาบาล (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- ไม่มี	-	-
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ราย/บาท) ** เงินโรงพยาบาล	- Burn - ตั้งครรภ์หลังจากทำหมัน - เสาน้ำเกลือหลังหัตถ์นิ้วเท้า	- เงินช่วยเหลือเยียวยา - ช่วยเหลือจนมั่ง จนกว่าอายุครบ 1 ปี 6 เดือน - ค่ากระเช้าเยี่ยมผู้ป่วย - ค่าห้องส่วนเกิน (16 วัน) x 400 บาท - เงินช่วยเหลือเยียวยา	100,000 18,590.40 500 6,400 50,000





# บันทึกข้อความ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
รับ 18 7343 จ.ค. 2563
รับวันที่ 18
เวลา 11.12 น.

ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙  
ที่.....อบ ๐๐๓๒.๑๐๒/๒๖๓.....วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง.....รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑๒ เดือน) โดยแยกประเด็น ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนด้านการดูแลรักษา ได้สรุปแหล่งที่มาข้อร้องเรียนและผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตามเอกสารแนบ
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน
๓. เอกสารหลักฐานประกอบ ตามเอกสารแนบ

ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการ  
-เพื่อโปรดทราบ  
และพิจารณา

18 จ.ค. 2563

18/12/63



(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

18/12/63  
18/12/63  
[Handwritten signature]

## สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563 (รอบ 12 เดือน)

รายละเอียด	ประจำเดือน											
	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62	ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63
1. จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	13	8	5	11	7	6	8	4	8	5	12	6
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) ** ยกมาจากปี 62 = 4 เคส	5	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
3. จำนวนข้อร้องเรียนเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ในชั้นศาล (เรื่อง)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
4. จำนวนเรื่องที่เรียกร้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	4	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
5. ผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง)												
5.1 ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	5	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
5.2 ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.3 ยุติโดยไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
5.4 ยุติโดยต้องจ่ายค่าเสียหาย	4	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
6. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (ราย/บาท)												
6.1) ม.41 (สิทธิบัตรทอง)	-	-	2/568,000	-	-	-	1/360,000	-	-	-	1/30,000	-
6.2) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	3/180,000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.2) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	1/118,590.40	-	-	-	-	-	-	2/56,900	-	-	-	-
7. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) Case ทันตกรรม (เคสศาล) ** ดำเนินการต่อในปี 64 Case Ortho ** ดำเนินการต่อในปี 64	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

หมายเหตุ : Case ที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 2 เคส เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ร้องทุกข์ผ่านทางคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรพ.สพส.

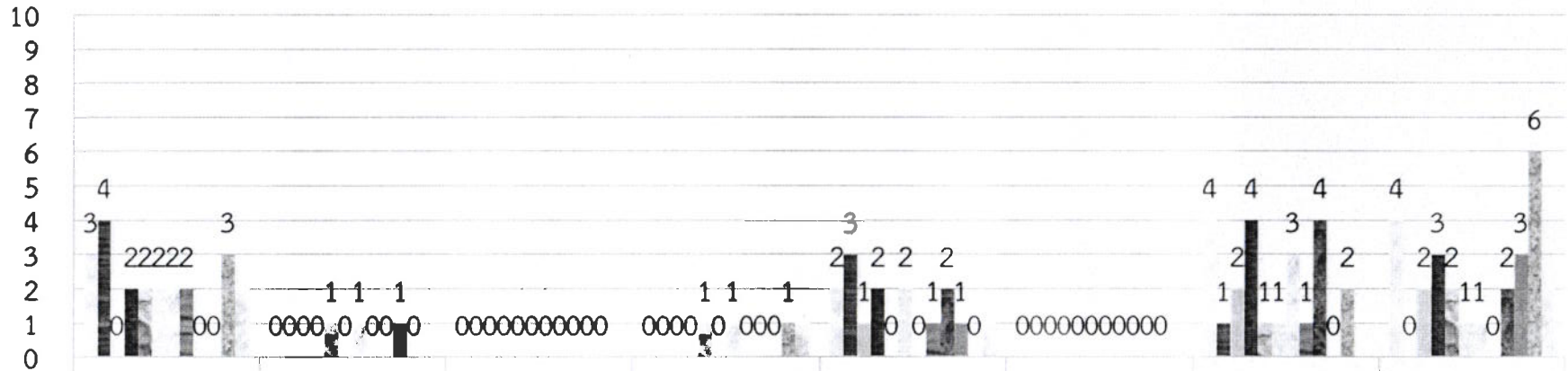
โดยผู้รับบริการไปยื่นเอกสาร ม.41 ด้วยตนเองที่ สสจ.อบ. (เหตุการณ์เกิดจากรพ.สพส.)

- 1) Case ผป.มะเร็งต่อมไทมัสระยะเริ่มต้น และรับการผ่าตัด ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต ได้รับเงินเยียวยา 400,000 บาท
- 2) Case ตั้งครรภ์หลังจากทำหมัน ได้รับเงินเยียวยา 30,000 บาท



## สรุปแหล่งที่มาของข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563 (รอบ 12 เดือน)

จำนวน (ครั้ง)



	ตู๋บ้านน้อย	ผ่านผอ.รพฯ	ผ่านหน.พยาบาล	หนังสือภายนอก	มาด้วยตนเอง	โปรแกรม	โทรศัพท์	สื่อออนไลน์
ต.ค.-62	3	0	0	0	2	0	4	4
พ.ย.-62	4	0	0	0	3	0	1	0
ธ.ค.-62	0	0	0	0	1	0	2	2
ม.ค.-63	2	0	0	0	2	0	4	3
ก.พ.-63	2	1	0	1	0	0	1	2
มี.ค.-63	2	0	0	0	2	0	1	1
เม.ย.-63	2	1	0	1	0	0	3	1
พ.ค.-63	2	0	0	0	1	0	1	0
มิ.ย.-63	0	0	0	0	2	0	4	2
ก.ค.-63	0	1	0	0	1	0	0	3
ส.ค.-63	3	0	0	1	0	0	2	6
ก.ย.-63	2	0	0	1	1	0	0	2

## แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

วันที่.....เวลา.....

ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

### 1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### 2. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

.....  
.....

2.2.....

.....  
.....

2.3.....

.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้แจ้ง

(.....)

ข้อมูลบุคลากรในองค์กร

ข้อมูลบุคลากรในองค์กร ข้อมูลบุคลากรในองค์กร

ข้อมูลบุคลากรในองค์กร

ข้อมูลบุคลากรในองค์กร  
ข้อมูลบุคลากรในองค์กร  
ข้อมูลบุคลากรในองค์กร  
ข้อมูลบุคลากรในองค์กร  
ข้อมูลบุคลากรในองค์กร

281  
370  
148

ข้อมูลบุคลากรในองค์กร

ข้อมูลบุคลากรในองค์กร  
ข้อมูลบุคลากรในองค์กร  
ข้อมูลบุคลากรในองค์กร

157  
227

Version: 3.3 (20/02/2019) 20/03/2019 14:27:29

10:00:00 AM

10/03/2019 8:29:35 AM : 10 : 0

11:00:00 AM

10/03/2019 11:00:07 AM : 10 : 0

12:00:00 PM

10/03/2019 12:00:42 AM : 13 : 0

1:00:00 PM

10/03/2019 10:25:40 AM : 9 : 0

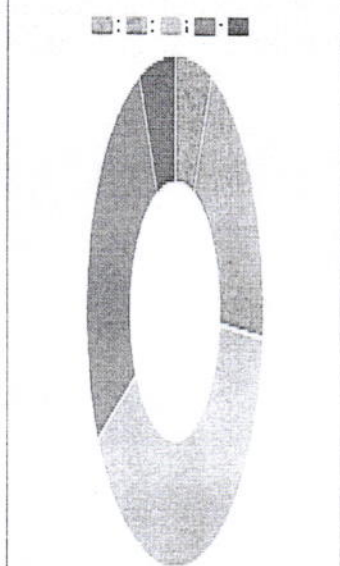
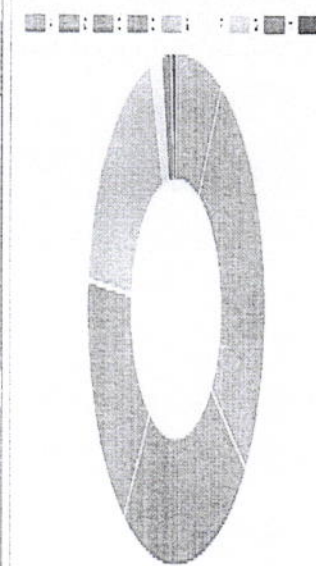
11:00:00 AM

10/03/2019 10:58:16 AM : 1 : 0

ข้อมูลการปฏิบัติงานความเสี่ยงที่องค์กรกำหนด

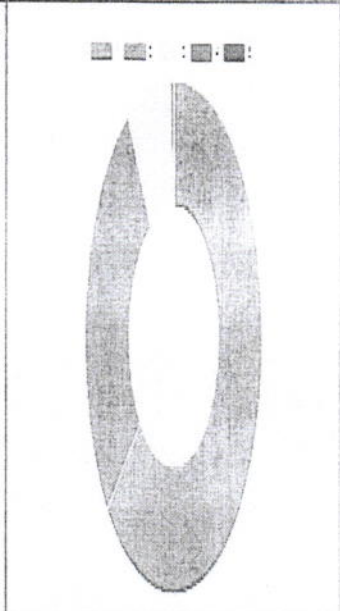
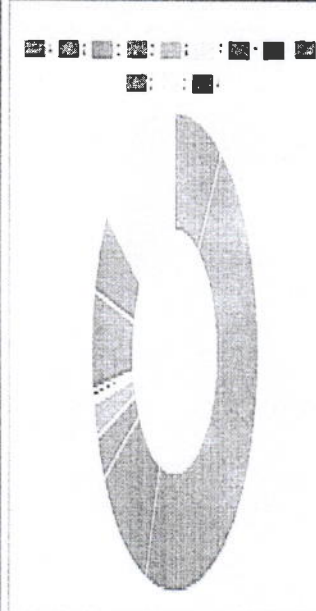
Patient Safety Goals ทั่วไป Common Clinical Risk Incident

Specific Clinical Risk Incident



Personnel Safety Goals

Organization Safety Goals



ข้อมูลบุคลากรในองค์กร (Admin)



หน้าหลัก

ชื่อของร้าน:

เลขที่ร้าน:

ที่อยู่ร้าน:

เบอร์โทรศัพท์มือถือ:

บริการจัดส่งสินค้า:

รายละเอียดร้าน:

ชื่อผู้ขาย:

ผู้ให้บริการ:

เบอร์โทรศัพท์มือถือ:

ชื่อร้าน:

เลขที่ร้าน:

เบอร์โทรศัพท์มือถือ:

ชื่อร้าน:

เบอร์โทรศัพท์มือถือ:

ชื่อร้าน:

รายละเอียดร้าน:



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... สังกัดหน่วยงาน ..... โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร. ....

ที่ ..... ๐๒๐๓๒.๑๐๒/ ..... วันที่ ..... มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ..... แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ .....

เรียน ประธานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

จากกรณีเกิดเหตุการณ์ร้องเรียน หน่วยงาน / หอผู้ป่วย / PCT ..... (สถานที่เกิดเหตุ)

เรื่อง ..... เมื่อวันที่ .....

และมีประเด็นข้อร้องเรียน ดังนี้-

๑. ....

๒. ....

๓. ....

ทางหน่วยงานที่(ถูกร้องเรียน) (เกี่ยวข้อง) ขอแจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรับทราบ  
สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้-

๑. ....

๒. ....

๓. ....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

(.....)

หัวหน้าหอผู้ป่วย ..... / หัวหน้างาน .....

(.....)

หัวหน้ากลุ่มงาน ..... / หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล .....

รายงานการประชุมคณะกรรมการใกล้เคียง

ครั้งที่ 1/2563

วันที่ 28 พฤศจิกายน 2562 เวลา 13.30 น. – 15.30 น.

ณ ห้องประชุมคณะกรรมการการบริหารโรงพยาบาล

ประธานกรรมการ นพ.พิเชฐ หล่อวินิจันท์

รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุม

- |                   |              |                             |
|-------------------|--------------|-----------------------------|
| 1. นางจิรัฐกา     | เยนา         | หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสาย 3  |
| 2. นางณัชฎาพร     | จันทร์ภา     | หอผู้ป่วยพิเศษ-พระปทุมฯ 4   |
| 3. นางสุภาพร      | พรมสุพรรณ    | หอผู้ป่วย CVT               |
| 4. นางจินตนาธิษัฏ | สมสกุลชัย    | หอผู้ป่วยเคมีบำบัด          |
| 5. นางบุษดี       | แก้วกันยา    | กลุ่มงานพัสดุ               |
| 6. นางสาวอรุณี    | รัตนนิเทศก์  | หอผู้ป่วย Stroke Unit       |
| 7. นางประณีต      | สาธิตจรรย์   | หน่วยงาน ENT                |
| 8. น.ส.พลอยรุ่ง   | โกมลเวชกุล   | กลุ่มงานเภสัชกรรม           |
| 9. น.ส.ธีรนุช     | ธีรกุล       | งานนิติการ                  |
| 10. น.ส.วิชกาญจน์ | มาพิทักษ์    | ศูนย์บริหารความเสี่ยง       |
| 11. นางสุมาลี     | ประกอบจรรยา  | ICU Neuro 2                 |
| 12. นางชนิษฐา     | บุบผาดา      | SPS Smart room              |
| 13. นายเจษฎา      | หาโสม        | กลุ่มงานการบริหารทั่วไป     |
| 14. นางนิภา       | ไกรเสวกวิสัย | OPD                         |
| 15. น.ส.กฤตภรณ์   | ประกอบแสง    | วิสัญญี                     |
| 16. น.ส.วาสนา     | สารการ       | ANC                         |
| 17. นางปิยดา      | เคียง        | Ortho หลุ่ิง                |
| 18. นางพรรณิณี    | หรรุ่่นโพธิ์ | งานเวชศาสตร์นิวเคลียร์รักษา |
| 19. นางไพเราะ     | ตันสกุล      | กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน      |
| 20. นางธนันต์พร   | ตรีบุตรีดี   | หอผู้ป่วย เด็ก 1-2          |

เริ่มประชุมเวลา 13.42 น.

ประธานกล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

### วาระที่ 1 สรุปผลการดำเนินงานเจรจาไกล่เกลี่ย ปี 2562

- 1.1 ข้อร้องเรียนที่พบมากในปี 2562 คือ ระบบบริการ 60 ครั้ง คิดเป็น 41.67% รองลงมาคือ พฤติกรรมการบริการ 38 ครั้ง
- 1.2 ช่องทางร้องเรียนสูงสุดมาจากกล่องบ้านน้อย คิดเป็น 29.13% และที่น่าสนใจและเป็นห่วงคือสื่อออนไลน์ พบมากมีถึง 15 ครั้ง
- 1.3 ระดับความรุนแรง GHI มีทั้งหมด 18 ครั้ง
- 1.4 ข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย มี 103 ครั้ง เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย 28 ราย เข้ากระบวนการ มาตรา 41 14 ราย มูลค่าการชดเชยโดยรวมทั้งหมด 3,319,708 (ใช้เงิน รพ. 689,708 บาท)
  - มูลค่าความเสียหายที่จ่ายสูงสุดโดยใช้เงินโรงพยาบาล คือกรณีผ่าตัดขาผิดข้าง โรงพยาบาลต้องจ่ายเงินในเคสนี้ 457,120 บาท
  - กรณีช่วยเหลือเยียวยา มาตรา 41 เป็นเงินรวม 2,492,000 บาท จากทั้งหมด 14 ราย และกรณีหมั่นหลุดมีถึง 6 ครั้ง ประธานฝากที่ประชุมจะช่วยกันลดปัญหานี้อย่างไร การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการก่อนทำหมั้นและการใช้วิธีส่งผล Patho เป็นไปได้ใน Case ไทน์ คุณณัฐภาพร ได้ชี้แจงเคยมีการนำเรื่องดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะกรรมการมีมติไม่ได้ส่งทุก Case เพราะเกี่ยวข้องกับกรเรียกเก็บตามสิทธิ์
  - แนวโน้มผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ ปี 2559-2562 มีแนวโน้มของการเกิดอุบัติการณ์ลดลง

### วาระที่ 2 คุณจิรัฐภา เยนานำเสนอผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563 มีทั้งหมด 20 เรื่อง

- 2.1 เดือนตุลาคม จากระบบบริการสูงสุด 7 ครั้ง รองลงมา คือ พฤติกรรมการบริการ 5 ครั้ง
- 2.2 เดือนพฤศจิกายน จากระบบบริการ 2 ครั้ง พฤติกรรมการบริการ 5 ครั้ง
- 2.3 ช่องทางจากการร้องเรียนพบว่ามา จากบ้านน้อย มาด้วยตนเอง โทรศัพท์และสื่อออนไลน์

### วาระที่ 3 - การแลกเปลี่ยนตัวอย่าง Case

- Case ประกันสังคมหลังคลอดมีภาวะไตเสื่อม
- การบันทึกวิดีโอขณะทำกิจกรรมบำบัด ญาติทราบภายหลังไม่พอใจได้ทำการลบข้อมูลแล้ว ให้ระวังเรื่องการบันทึกภาพ วิดีโอ ต้องขออนุญาตผู้รับบริการก่อน

- ใบเคลมประกันล่าช้า มีการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติมถึงระบบการเขียนใบเคลมประกันโดยหน้าที่ต้องเขียนหรือไม่ ตรวจสอบการทำ MOU กับบริษัทประกันว่ามีข้อตกลงที่ครอบคลุมอย่างไร (อาจเสนอผู้บริหาร) ประสานองค์กรแพทย์เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติออกมาเป็นมาตรฐานและระบบต้องชัดเจน
- ประเด็นรูดบัตร SMC ต้องทำภายใน 24 ชั่วโมง ระยะเวลาเริ่มจากยื่นบัตร เวลาสิ้นสุดคือเวลาเดิม นับรวม 24 ชั่วโมงส่วนการรับยา หลังรูดบัตรให้แล้วจะเก็บยาให้และรับภายใน 3 วัน
- ประธานฝ่ายการจัดการระบบการดำเนินการเมื่อมีข้อร้องเรียนทางออนไลน์ ปัจจุบันผู้รับเรื่องทางออนไลน์คือ คุณสุทธิพงษ์ ซึ่งทำคนเดียวอาจไม่ไหวเนื่องจากมีแนวโน้มมากขึ้น
- ประธานฝ่ายถึงรองแพทย์ ด้านประชาสัมพันธ์ จัดระบบ Flow chart การดำเนินงานออกมา

วาระที่ 4 เสนอแผนการดำเนินงานการเจรจาไกล่เกลี่ย ปี 2563 โดยเลขาคณจิรัฐกา เยนา

#### 4.1 แผนงานและกิจกรรม 2563

วาระที่ 5 แจ้งให้ทราบ

5.1 มีการปรับเปลี่ยนคณะกรรมการ เพิ่ม คุณสุมาลีและคุณยงยุทธ เลขาสเนออยากได้แพทย์มาร่วมเป็นคณะกรรมการให้ครบทุกสาขาเพื่อเป็นที่ปรึกษาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หลังได้รายชื่อจะมีคำสั่งแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ

#### 5.2 ทบทวนตารางปฏิบัติงาน/ เวนประจำวัน / หน้าที่รับผิดชอบ

วาระที่ 6 เรื่องเล่า

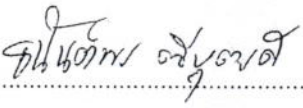
คุณวาสนา สารการ เล่าเรื่องจากประสบการณ์การแก้ปัญหา Case ทางสูติ-นรีเวชต่อที่ประชุม Case หมั่นหลุดและได้รับการเยียวยา




วาระอื่นๆ

- คุณสุภาพร แจ้งผลจากการทบทวน Case CVT เสียชีวิตจากการผ่าตัด ได้รับชดเชย ม.41  
ต่อไปแพทย์จะพัฒนาการสื่อสาร แจ้งข้อมูลต้องมีการให้ข้อมูลก่อนถึงจะทำการผ่าตัด
- คุณนิภา สอบถามการรูดบัตร EDC และการรับยาประธานเสนอให้ข้อมูลผู้รับบริการให้  
เข้าใจตรงกัน

ปิดการประชุมเวลา 15.15 น.

ลงชื่อ..........ผู้บันทึกรายงานการประชุม  
( นางธันต์พร ตรีบุตรดี )

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ / คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

ลงชื่อ..........ผู้บันทึกรายงานการประชุม  
( นางจิรัฐภา เยนา )

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ / เลขานุการคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

ลงชื่อ..........ผู้บันทึกรายงานการประชุม  
( นายแพทย์พิเชฐ หล่อวินจันท์ )

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ/ ประธานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

## รายงานการประชุมคณะกรรมการใกล้เคียง

ครั้งที่ 2/2563

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563 เวลา 13.30 น. - 16.00 น.

ณ ห้องประชุมตอกปีบ กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล ชั้น 8 อาคารสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ประธานกรรมการ นพ.พิเชฐ หล่อวินิจันท์

รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุม

1. นางวิภาพรรณ คงชนะ	งานหอผู้ป่วย Ortho
2. นางจิรัฐกา เยนา	หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสาย 3
3. นางวรรณพร บุตรศิริ	งานผู้ป่วยนอก
4. นางสุภาพร พรหมสุพรรณ	หอผู้ป่วย CVT
5. นางจินตนารักษ์ สมสกุลชัย	หอผู้ป่วยเคมีบำบัด
6. นางบุษดี แก้วกันยา	กลุ่มงานพัสดุ
7. นางสาวอรุณี รัตนนิเทศก์	หอผู้ป่วย Stroke Unit
8. นางปราณีต สาธจรัญ	หน่วยงาน ENT
9. นางณัฐฐนิช เกศรินหอมหวล	อายุรกรรมหญิง ชั้น 4
10. น.ส.พลอยรุ่ง โกมลเวชกุล	กลุ่มงานเภสัชกรรม
11. น.ส.ประภาพร หงษ์ตระกูล	งานนิติการ
12. น.ส.ธีรบุษ อีร์กุล	งานนิติการ
13. น.ส.วิชกาญจน์ มาพิทักษ์	ศูนย์สันติวิธี
14. นางสุมาลี ประกอบจรรยา	ICU Neuro 2
15. นายเจษฎฎา หาโสม	กลุ่มงานการบริหารทั่วไป
16. น.ส.วาสนา สารการ	ANC
17. นางพรรณิ หรุ่นโพธิ์	งานเวชศาสตร์นิวเคลียร์รักษา
18. นางธันต์พร ตรีบุตรดี	หอผู้ป่วย เด็ก 1-2
19. นางนิตยา พลศักดิ์	งานเวชระเบียน
20. นายยงยุทธ วัฒนาไชย	ศูนย์องค์กรรวม / ผู้บันทึกรายงานการประชุม

เริ่มประชุมเวลา 13.30 น.

ประธานกล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

มีประเด็น 2 เรื่องหลัก ดังนี้

1. เรื่องบริหารการจัดการข้อร้องเรียน
2. เรื่องการบริการและระบบบริการ

## วาระที่ 1 เรื่องบริหารการจัดการข้อร้องเรียน

ยกตัวอย่างมา 4 เรื่อง จากเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2562

- 1.1 เรื่องร้องเรียนค่าเสียหาย
- 1.2 เรื่องสิทธิบัตรทอง
- 1.3 เรื่องเงินประกันสังคม
- 1.4 เรื่องเงินโรงพยาบาล

1. เรื่องยื่นประกันสังคม ถ้าผู้ป่วยมีประกันสังคม ค่าใช้จ่ายตรงนี้โรงพยาบาลไม่ต้องออก
2. เรื่องเงินสวัสดิการของโรงพยาบาลไม่มีทางเข้าในช่วงโควิด 19 แต่อาจจะสามารถเข้าได้ ถ้าหากร้านกาแฟเมซอนหรือศูนย์อาหารของโรงพยาบาลเปิด

ขั้นตอนการดำเนินงานในการร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการ

1. มีทีมหมุนเวียน จัดสรรเวลา รับเรื่องราวร้องทุกข์
2. มีทีมเข้ามาช่วยจัดทำคู่มือ
3. มีขั้นตอนการดำเนินงานทำเรื่องร้องทุกข์
4. มีกระบวนการจัดการ และหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละหน่วยงาน
5. มีแบบฟอร์ม ช่องทางติดต่อ และผู้รับผิดชอบ
6. มีการสรุป รวบรวมการร้องเรียนต่างๆ ส่งให้หัวหน้าดำเนินการจัดการปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบกระบวนการทำงาน ทำทบทวนให้ IGA คลายความกังวลผ่อนหนักให้เป็นเบาแก่ผู้ใช้บริการ

ส่วนของ IGA ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานกำหนดใน 1 วัน 7 วัน หรือ 15 วัน

หน้าที่รับผิดชอบ

1. นายเวร รับแจ้งเหตุ ตัวอย่าง โปสต์ออนไลน์ มีการสอบถามพูดคุย ประเด็นสื่อออนไลน์ว่าใครจะ Respond กลับไป
2. ตำแหน่งสื่อสารองค์กร รับรู้และรับแจ้ง จะต้องมีการมี respondหน้างานสอบถาม รับเรื่องเบื้องต้น มีการศึกษาข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียน มีการสร้างความเข้าใจกับคู่เจรจาให้ ฟังพอใจในเบื้องต้น ในกรณีไม่สามารถยุติได้ต้องเข้ากระบวนการต่อไป
3. เวรประจำวัน เมื่อมีผู้ร้องเรียนเหตุความไม่พึงพอใจในระบบบริการ ให้เสนอปัญหาตรง นี้ แจ้งชื่อ แจ้งเบอร์โทรให้ติดต่อกลับ
4. กรรมการ บทบาทหน้าที่ คือ ชี้แจงเมื่อเกิดเหตุไม่พึงพอใจให้มาศูนย์สันติวิธี เพราะการโปสต์ ในอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงมาก อาจหมิ่นประมาท หน่วยงานสื่อสารองค์กรต้อง ออกมาปรามคน

## เรื่องโควิด 19 มีการ List Communication

หน้าที่ คือ การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ประเด็นมีปัญหาหลายอย่างของโรคระบาด ทั้งการไม่ให้ข้อมูลจากส่วนกลาง ปัญหาคนไข้มาโรงพยาบาล มีความตื่นตระหนกทำให้ ชาวแพร่ออกไป

- ยกตัวอย่างของเคสเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลโพสท์ในFacebookว่ามีชาวโคโรนาใน โรงพยาบาล จึงมีการออกมาตราการกำชับทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่เอง หรือแม้แต่กับคนในครอบครัว หากมีคนโพสท์ข่าว จะมีการแอดชั่นคนของเราและว่ากล่าวตักเตือน

ประเด็นคนไข้กลุ่มเสี่ยง เขาขอไม่อยู่ในโรงพยาบาล แต่โรคติดต่อต้องควบคุม เพราะมี กฎหมายตรงนี้คุ้มครอง

มติที่ประชุม - รับทราบ

## วาระที่ 2 เรื่องการบริการและระบบบริการ

### 2.1 เรื่องเล่าแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- การขอใบสรุปค่ารักษาพยาบาล ขอค่ารักษาตามสิทธิ์ 30 บาท แต่ไม่ได้รับความสะดวก ผู้ป่วยให้ทนายดำเนินคดีกับศูนย์สันติวิธี มีประเด็นร้องเรียน การใช้คำพูดไม่เป็นทางการ มีการข่มขู่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน กรณีขอประวัติ ขอได้ที่ห้องเวชระเบียน การขอใบค่ารักษา ยื่นคำร้องที่ห้องสารบัญ

- งานช่วยเหลือผู้ให้บริการได้รับผลกระทบจากการดูแลผู้ป่วย ปี 2562 ได้รับเงินเยียวยา ไม่เท่ากัน กลุ่มไลน์การเยียวยาเบื้องต้น กลุ่มงานอาชีวอนามัย Flow การทำงาน 6 เคส ใน 6 เคสจะมีวันโรค วันโรคต่อม่าน้ำเหลือง เป็นต้น ผู้ให้บริการมีความเสี่ยง สปสข. ยื่นเยียวยา 1 ปี ให้เจ้าหน้าที่กินยาให้ครบ ครบ1ปี หากมี Effect เช่น การแพ้ยาก็ จะมีการเพิ่มวงเงินให้อีกกรณีการยื่นอุทธรณ์จะดูที่ความเหมาะสมหากมีผลข้างเคียง จากการใช้ยาเล็กน้อย ไม่มีการแพร่เชื้อ หรือความรุนแรงของอาการมีน้อยอนุกรรมการ จะมีมติให้ยกอุทธรณ์ จะอิงตามประวัติเวชระเบียน

- เรื่องบุคคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการทำงาน หน่วยงาน IC ต้องเข้ามาให้ข้อมูล รายงาน RM RMจัดเอกสารให้ มีอาชีพเข้ามาดูแลตรงนี้ ยกตัวอย่างผู้ช่วยทันตกรรม ในการคัดกรอง ไม่รู้ว่าผู้ป่วยติดเชื้อหรือไม่ เจ้าหน้าที่ให้การดูแลเกิดการติดTB HIV จาก ผู้ป่วย ใน ward จะรู้แต่ OPD จะไม่บอกข้อมูลแล้วเราจะคัดกรองผู้ป่วยได้อย่างไร

ข้อปฏิบัติ คือ ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ทำตามมาตรฐาน คุยกับแผนกต่างๆใน เรื่องการป้องกันผู้ป่วยที่มีความเสี่ยง และหาแนวทางเยียวยา

มติที่ประชุม - รับทราบ

### วาระที่ 3 สรุปประชุม

3.1 ทุกหน่วยงานมีการประสานในการใกล้เคียง ด้วยประสบการณ์ที่สูงขึ้นจึงแก้ปัญหาได้ง่าย เจ้าหน้าที่ประจำจะทำงานหนักมากขึ้น ถ้ามีเคสมาและทำงานคนเดียวในการรับ เรื่อง เรารับเรื่องมา ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการจัดการแก้ปัญหา จะช่วย ลดขั้นตอนในการให้บริการผู้ป่วย หากผู้ป่วยท่านใดยินดีจ่ายเงิน ก็จะลดเวลาในการ ให้บริการเร็วขึ้น และส่งเป็นฟรีเมียม ถ้าไม่สามารถจ่าย ได้ก็จะเสียเวลารอนานขึ้น ด้วย กระบวนการจะไม่สามารถให้บริการได้ทันทีถ้าหากเป็นผู้ป่วยนอก

3.2 ยกตัวอย่างในกรณีนี้ ควรจะมีช่องทางที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว ผู้ป่วยที่มีคำสั่ง จากโรงพยาบาลข้างนอก อาจจะเข้าห้องเบอร์ 1 มีการตีกว่าทำอะไรบ้าง เสร็จ แล้วเอาไปยื่นแพทย์ และ แพทย์เซ็น

3.3 มีการทำหนังสือแนวทางปฏิบัติ เพื่อจัดช่องทางในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วในการ ดำเนินงาน

3.4 ในกรณีการร้องเรียนของการให้บริการที่แออัดในแต่ละจุด มีการเสนอการใช้วิธีการ ใหม่ๆในการ แก้ปัญหา อย่างเช่น การใช้เครื่องโปรแกรมที่สามารถให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดการ ร้องเรียนของผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการ และการมีบัตรคิวจะเป็นข้อที่ชัดเจน ในการไม่ก่อให้เกิดการร้องเรียน เรื่องการลัดคิว

มติที่ประชุม - รับทราบ

ปิดการประชุมเวลา 16.00 น.

ลงชื่อ.....*ชยภัทร*.....ผู้บันทึกรายงานการประชุม

( นายชยภัทร วัฒนาไชย )

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ / คณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง

ลงชื่อ.....*Grace*.....ผู้บันทึกรายงานการประชุม

( นางจิรัฐภา เยนา )

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ / เลขานุการคณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง

ลงชื่อ.....*พิเชฐ*.....ผู้บันทึกรายงานการประชุม

( นายแพทย์พิเชฐ หล่อวินิจนันท์ )

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ/ ประธานคณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง

รายงานการประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓

วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น. - ๑๖.๐๐ น.

ณ ห้องประชุม NSO ชั้น ๘ อาคารสนับสนุนบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ผู้เข้าร่วมประชุมทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. นพ.พิเชฐ หล่อวินิจนันท์	ประธานคณะกรรมการ
๒. พญ.สุวิมล ทองประเสริฐ	ที่ปรึกษา
๓. นางวิภาพรรณ คงชนะ	รองประธานคณะกรรมการ
๔. นางจิรัฐภา เยนา	เลขานุการ
๕. นพ.อาวุธ แก้วภมร	กรรมการ
๖. นางทัศนีย์ บุญวานิตย์	กรรมการ
๗. นายเจษฎฎา หาโสม	กรรมการ
๘. นางพรรณณี หรุ่นโพธิ์	กรรมการ
๙. นางจตุพร สลักคำ	กรรมการ
๑๐. น.ส.ณัฐธนิชา กอมณี	กรรมการ
๑๑. นางสาวสุมาลี ประกอบจรรยา	กรรมการ
๑๒. นางสมิตรา วีระกุล	กรรมการ
๑๓. น.ส.อรุณี รัตนนิเทศ	กรรมการ
๑๔. น.ส.วาสนา อุปสาร	กรรมการ
๑๕. นางปราณีต สารจรัญ	กรรมการ
๑๖. น.ส.พลอยรุ่ง โหมลเวชกุล	กรรมการ
๑๗. นางเกศรา ศรีสำอาง	กรรมการ
๑๘. นางธนันต์พร ตรีบุตรดี	กรรมการ
๑๙. นางนิภา ไกรเสวกวิสัย	กรรมการ
๒๐. น.ส.กฤตภรณ์ ประกอบแสง	กรรมการ
๒๑. น.ส.วาสนา สารการ	กรรมการ
๒๒. น.ส.ประภาพร หงษ์ตระกูล	กรรมการ
๒๓. น.ส.ธีรนุช ธีรกุล	กรรมการ
๒๔. นางณัฐนิช เกศรินหอมหวล	กรรมการ
๒๕. นางสาวพร พรมสุพรรณ	ผู้ช่วยเลขานุการ / ผู้บันทึกรายงานการประชุม
๒๖. นางจินตนาวิทย์ สมสกุลชัย	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๗. น.ส.วิชกาญจน์ มาพิทักษ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๘. นางสมบุรณ์ นันตโลहित	หัวหน้างาน IC

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑) สรุปข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - เมษายน ๒๕๖๓ (รอบ ๗ เดือน)

รายละเอียด	ประจำเดือน						
	ต.ค.๖๒	พ.ย.๖๒	ธ.ค.๖๒	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓
๑. จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	๑๓	๘	๕	๑๑	๗	๖	๘
๒. จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) * ยกมาจากปี ๖๒ = ๔ เคส	๕	-	๑	-	-	-	๑
๓. จำนวนข้อร้องเรียนที่ฟ้องศาลและเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นศาล (เรื่อง)	-	-	-	-	-	-	-
๔. จำนวนเรื่องที่เรียกร้องค่าเสียหาย (เรื่อง)	๔	-	๑	-	-	-	๑
๕. ผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง)							
๕.๑ ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	๕	-	๑	-	-	-	๑
๕.๒ ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-	-
๕.๓ ยุติโดยไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย	๑	-	-	-	-	-	-
๕.๔ ยุติโดยต้องจ่ายค่าเสียหาย	๔	-	๑	-	-	-	๑
๖. มูลค่าความเสียหายที่จ่าย (ราย/บาท)							
๖.๑) ม.๔๑ (สิทธิบัตรทอง)	-	-	๒/ ๕๖๘,๐๐๐	-	-	-	๑/ ๓๖๐,๐๐๐
๖.๒) เงินกองทุนประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม) อยู่ระหว่างพิจารณา ๑ เคส	๒/๑๒๐,๐๐๐	-	-	-	-	-	-
๖.๒) ค่ารักษาพยาบาล (เงินโรงพยาบาล)	-	-	-	-	-	-	-
๖.๓) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เงินโรงพยาบาล)	๑/๑๑๕,๗๐๒	-	-	-	-	-	-
๗. อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	๑ (ไตเสื่อม)	-	-	-	-	-	-

๑.๒) พิจารณา แนวทางการดำเนินการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับ  
ความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

ผู้ให้บริการสาธารณสุขได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข  
ซึ่งจะได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามระเบียบนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งให้แก่บุคคล

เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและการป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค  
การตรวจชันสูตรทางห้องปฏิบัติการ การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพ  
และการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการบริการ  
สาธารณสุขด้วย



(2) ต้องไม่เกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของตนเอง

(3) ได้รับมอบหมายให้บริการสาธารณสุข

“ความเสียหาย” หมายความว่า ได้รับความเสียหายที่เกิดจาก

1. การติดเชื้อ

2. อุบัติเหตุ

3. ถูกทำร้าย

4. การส่งต่อผู้ป่วย

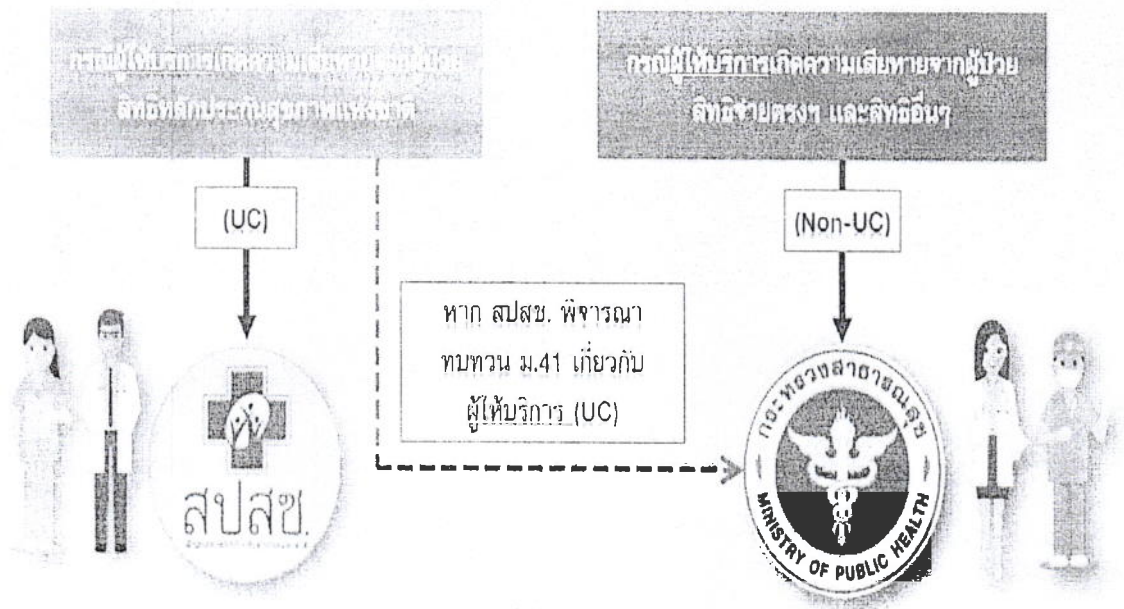
5. ความเสียหายอื่น ๆ ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศ

กำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง





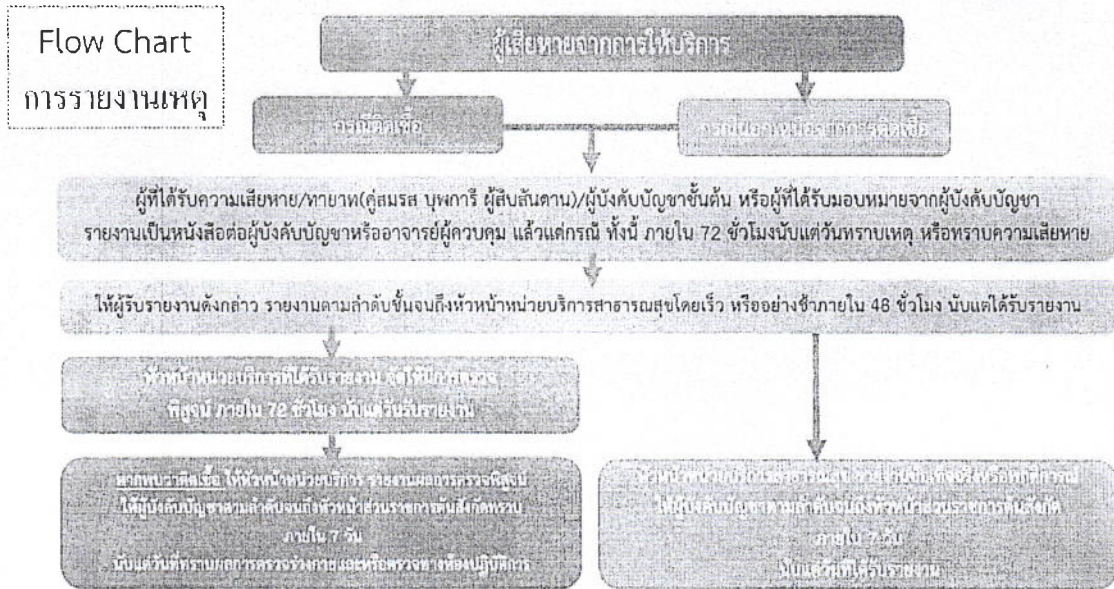
# หลักการเบื้องต้นในการยื่นคำร้อง



## อัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

1	กรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร หรือเจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องได้รับการรักษาตลอดชีวิต และมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงชีวิต	ตั้งแต่ 240,000 แต่ไม่เกิน 400,000	
2	กรณีสูญเสียอวัยวะ หรือพิการที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิต	ตั้งแต่ 100,000 แต่ไม่เกิน 240,000	
3	กรณีพิการ หรือถาวรเจ็บป่วยได้รับอวัยวะทดแทน	ไม่เกิน 100,000	
4	กรณีพิการ หรือกรณีเจ็บป่วย และได้รับการรักษาไม่เกินยี่สิบวัน	ไม่เกิน 50,000	

ขั้นตอนการยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ ที่กำหนด



สาระสำคัญของที่ควรรายงาน

ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยฯ ให้ทราบข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. เหตุเกิดเมื่อใด และอยู่ในระยะเวลาภายใน 1 ปีตามที่ระเบียบกำหนด หรือไม่
2. เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งให้แก่บุคคล หรือไม่
3. เกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของตนเอง หรือไม่
4. ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ใด เช่น ถูกผู้ป่วยทำร้าย ถูกเข็มตำจากการรักษาผู้ป่วย ติดเชื้อจากการรักษาผู้ป่วย ประสบอุบัติเหตุจากการส่งต่อผู้ป่วย เป็นต้น
5. มีการยื่นขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นใดบ้างหรือไม่ หากมี ต้องระบุทุกแห่ง
6. เป็นการให้บริการผู้ป่วยสิทธิใดที่ทำให้เกิดเหตุ หรือหากไม่สามารถระบุได้แน่ชัด ให้แจ้งเหตุผลในหนังสือรายงานเหตุดังกล่าวนั้นด้วยเช่นกัน
7. ความรุนแรงของเหตุอยู่ในระดับใด เช่น เสียชีวิต ทุพพลภาพ บาดเจ็บสาหัส พิการ บาดเจ็บรักษาตัวไม่เกิน 20 วัน เป็นต้น
8. อาการหลังการรักษาหรืออาการ ณ ปัจจุบัน(วันที่ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือ) เป็นอย่างไรบ้าง

- ทางคณะกรรมการฯ พิจารณาว่า ควรส่งมอบงานให้กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม พิจารณาดำเนินการต่อ เนื่องจากเป็นงานที่ตรงสายงาน
- ประธานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย และที่ปรึกษาฯ จะนำเรื่องไปปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๓) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวนเคส กรณีศึกษา โดย นางสุภาพร พรหมสุพรรณ

Caseหญิงไทยคู่อายุ ๓๘ ปี สิทธิการรักษาประกันสุขภาพถ้วนหน้า Admit ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ มาด้วย ปวดท้องด้านซ้ายร้าวไปหลัง เป็นก่อนมาโรงพยาบาลมา ๕ วัน

Dx. Gastrointestinal stromal tumor

Operation ๑. Explolap with Small bowel resection ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒. Percutanease drainage ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

๓. Explolap with Rt Hemicolectomy ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓

Dead ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ประเด็นที่ผู้ร้องค้างคาใจในกระบวนการรักษา

๑. ถ้าหมอผ่าล้างในวันที่ผู้ร้องได้ถามหรือหลังวันที่ ๑๑ ผู้ป่วยคงไม่สูญเสียลำไส้ จนหมดและผู้ป่วยคงไม่ถึงแก่กรรม
๒. ถึงผู้ป่วยจะเป็นมะเร็งลำไส้ ระยะไหน ทำไมไม่แจ้ง และคงไม่ลุกลามเร็ว ขนาดนี้
๓. ถ้าหมอใส่ใจในอาการเจ็บท้องของผู้ป่วยก็ต่อผ่าตัดดูเพราะมันอยู่ข้างใน เรามองไม่เห็น ผู้ป่วยน่าจะไม่ใช่เสียชีวิต

โอกาสพัฒนา เพื่อเป็นบทเรียนในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ

๑. กระบวนการดูแลรักษา และการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ ตั้งแต่แรกรับ ก่อนผ่าตัด หลังผ่าตัด และมีโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนที่อาจพบได้ ควรให้ครอบคลุม ทั้งผลดี ผลเสีย หรือเมื่อเกิดมีภาวะแทรกซ้อนขึ้นพร้อมให้ผู้ป่วยและญาติ ลงชื่อไว้เพื่อเป็นหลักฐาน ในการรับทราบข้อมูล

๒. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วย มีส่วนร่วมในการรักษามากขึ้น เช่น การขอเอา NG-tube ออกทั้งที่ปริมาณ Content ที่ออกยังมีมากและการขอปฏิเสธการผ่าตัดซ้ำ เป็นต้น อาจมีส่วนให้ผู้ป่วยมีอาการแย่งลงได้  
ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องอื่น ๆ

๒.๑) ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

- ใบเครมประกันชีวิตล่าช้า ต้องดูว่าโรงพยาบาลได้ทำ MOU กับบริษัทประกันหรือไม่และเป็นหน้าที่ของแพทย์ ในการเขียนใบเครม หรือไม่ เพื่อแจ้งให้องค์กรแพทย์ทราบ ควรมีระบบให้ชัดเจน

- โปรแกรม HRMS การตอบกลับน้อยมาก

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพิ่ม นางสุมาลี ประกอบจรรยา HN ICU Neuro ๒ แทนคุณ สุรวิทย์ ศรีเพชร

ปิดประชุม เวลา ๑๖.๐๐ น.

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสุภาพร พรหมสุพรรณ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ / คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางจิรัฐกา เยนา)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ / เลขานุการคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

(ลงชื่อ).....ผู้รับรองรายงานการประชุม

(นพ.พิเชฐ หล่อวินิจันท์ )

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ / ประธานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

รายงานการประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓

วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น. - ๑๖.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมตอกปีบ ชั้น ๘ อาคารสนับสนุนบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ผู้เข้าร่วมประชุมทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. นพ.พิเชฐ หล่อวินิจันนท์	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางวิภาพรรณ คงชนะ	รองประธานคณะกรรมการ
๓. นางจิรัฐกา เยนา	เลขานุการ
๔. นายเจษฎา หาโสม	กรรมการ
๕. นางพรณี หุ่นโพธิ์	กรรมการ
๖. นางจตุพร สลักคำ	กรรมการ
๗. น.ส.ณัฐธนิชา กอมณี	กรรมการ
๘. นางสุมาลี ประกอบจรรยา	กรรมการ
๙. นางสุมิตรา วีระกุล	กรรมการ
๑๐. น.ส.อรุณี รัตนนีเทศ	กรรมการ
๑๑. น.ส.วาสนา อุปสาร	กรรมการ
๑๒. นางปราณีต สารจรรย์	กรรมการ
๑๓. น.ส.พลอยรุ่ง โกมลเวชกุล	กรรมการ
๑๔. น.ส.กฤตภรณ์ ประกอบแสง	กรรมการ
๑๕. น.ส.วาสนา สารการ	กรรมการ
๑๖. น.ส.ประภาพร หงษ์ตระกูล	กรรมการ
๑๗. น.ส.ธีรนุช ธีรกุล	กรรมการ
๑๘. นางณัฐนิช เกศรินหอมหวาน	กรรมการ
๑๙. นางนิตยา พลศักดิ์	กรรมการ
๒๐. น.ส.วิชกาญจน์ มาพิทักษ์	กรรมการ
๒๑. นายยงยุทธ วัฒนาไชย	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒. นางสุภาพร พรหมสุพรรณ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓. นางจินตนาภักย์ สมสกุลชัย	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๔. นางณัชฎาพร จันทรา	ผู้ช่วยเลขานุการ/ ผู้บันทึกรายงานการประชุม

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑) สรุปร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กรกฎาคม ๒๕๖๓ (รอบ ๙ เดือน)

พบว่า มีการร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้น (มีเอกสารแนบ)

๑.๒) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวนเคส กรณีศึกษา โดย นางสาวอรุณี รัตนนิเทศก์

Caseหญิงไทยคู่อายุ สิทธิเบิกต้นสังกัด (ข้าราชการบำนาญ) วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ผู้ป่วยมาเยี่ยมญาติที่หอผู้ป่วย ศัลยกรรมประสาทหญิง โคนเสาน้ำเกลือล้มทับนิ้วเท้า มีบาดแผล เจ้าหน้าที่พาไปตรวจ และทำแผลที่ ER จากนั้น Admit ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกหญิง และย้ายไปที่หอพิเศษ รวมวันนอนในรพ. ทั้งหมด ๑๘ วัน เบื้องต้น ทาง รพ.ได้ช่วยเหลืออนุเคราะห์ค่าห้องพิเศษส่วนเกินทั้งหมด ดูแลจัดรถ รับ-ส่งผู้ป่วย มาตรวจตามนัดกับแพทย์ออร์โธปิดิกส์ และเสนอมอบเงินช่วยเหลือเยียวยา จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท

ผู้ป่วยไม่ประสงค์รับเงินเยียวยาดังกล่าว และได้ไปร้องต่อศูนย์ดำรงธรรม เรียกร้องเป็นเงินจำนวน ๖๐,๘๐๐ บาท

หลังจากได้รับข้อร้องเรียน ทางทีมคณะกรรมการได้สอบถามทุกคนที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือถึง คณะกรรมการสวัสดิการ รพ.สรรพสิทธิประสงค์ เพื่อพิจารณาอนุมัติเงินช่วยเหลือเยียวยา ได้รับอนุมัติจำนวนเงิน ๓๐,๐๐๐ บาท (กรณีจำนวนเงินไม่ถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท ผอ.สามารถอนุมัติได้เลย)

คุณจิรัฐกา เยนา เลขานุการกรรมการใกล้เคียง ได้โทรแจ้งผู้ร้องแล้ว และรอการติดต่อกลับจากผู้ร้อง

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องอื่น ๆ

๒.๑) คุณประภาพร หงส์ตระกูล หรือว่า จากกรณีที่มีเหตุการณ์ร้องเรียนต่างๆ คณะกรรมการจะมีภาวะเครียด จะมีวิธีใดที่จะช่วยให้คณะกรรมการได้ผ่อนคลาย

๒.๒) คุณสุภาพร พรหมสุพรรณ แจ้งให้ทราบถึงกรณีเคสที่ต้องดูแลต่อเนื่อง และต้องสนับสนุนเวชภัณฑ์ที่ต้องใช้ดูแลผู้ป่วยติดเตียง ได้ใช้วิธีทำเรื่องตั้งเบิกที่ ER

ปิดประชุม เวลา ๑๕.๓๐ น.

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางณัชฎาพร จันทรา)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ / คณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางจิรัฐกา เยนา)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ / เลขานุการคณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง

(ลงชื่อ).....ผู้รับรองรายงานการประชุม

(นพ.พิเชฐ หล่อวินิจนันท์ )

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ / ประธานคณะกรรมการเจรจาใกล้เคียง