

รายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ(ทีมประสาน HA, ทีมcare D+, ทีม RM)

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘

เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๘

ณ ห้องประชุมพิศาลสิน โรงพยาบาลบางพลี

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวจริยา จันทรเรือง	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๒. นางสาวชนม์นิภา วิฑูรสุต	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
๓. นางกิตติยา ปิติวรยุทธ	ตำแหน่ง เกสซ์กรชำนาญการพิเศษ
๔. นางบัวไข เกื้อนพนนท์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๕. นางสาวน้ำเพชร มาตาชนก	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๖. นางสาวชุลีพันธ์ ไชยพันธ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๗. นางสาวอรวิไล ชื่นชม	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๘. นางสาวนงลักษณ์ มาวัชร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๙. นางสาวพิกุล เจริญสุข	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๑๐. นางสาวยุวีรี กลิ่นเกษร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๑๑. นางสาวณัฐวี ปานมาก	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๑๒. นางพิชญ์สินี ภาภูตานนท์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๑๓. นางสาวสุรรัตน์ ขำวิจิตร	ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ
๑๔. นางสาวปาริชาติ มงคลเสริม	ตำแหน่ง นิติกร
๑๕. นางสาวดวงกมล รักมิตร	ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.

เรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลที่ผ่านมา การทำงานของทีมประสาน HA ทีม Care D+ และทีม RM จากแผนภูมิการจัดการเรื่องร้องเรียน จากภายใน-ภายนอก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย และการจัดการเรื่องร้องเรียน (รายละเอียดตามเอกสารประกอบการประชุม)

บทบาทการทำงานของทีม Care D+ ที่ผ่านมา คือ การจัดการเหตุและเรื่องร้องเรียน เจรจาไกล่เกลี่ย มีการจัดเวรรับเรื่องร้องเรียนประจำวัน รวบรวมรายงานส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ตามนโยบายการดำเนินงานระดับจังหวัด ซึ่งบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ Care D+ ที่กำหนดไว้ คือ สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรและผู้ป่วย รวมทั้งญาติ ลดปัญหาความขัดแย้งจากการรักษาพยาบาล ลดช่องว่างในการสื่อสาร เป็นทีมงานเชื่อมโยงประสานใจ เพื่อช่วยสร้างวัฒนธรรมใหม่ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดี ดังนั้นการดำเนินของคณะกรรมการ Care D+ จะเป็นการทำงานเชิงรุกเพื่อลดข้อร้องเรียนความขัดแย้ง การอบรมพฤติกรรมบริการโดยกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กิจกรรมโดยชมรมคุณธรรม-จริยธรรม และกิจกรรมอื่นๆ

ทีมประสานงาน HA เสนอให้ ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่ประจำที่ห้องสบายใจ โดยเบื้องต้นประจำที่กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการก่อน มอบหมายให้นายบุรีศรีชาติขำนิ(ซีต้า)กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ ในวันเวลาราชการ โดยโทรแจ้งที่เบอร์ ๒๕๒๓ มีหน้าที่ดำเนินการแจ้งเวรรับเรื่องร้องเรียน จากเดิมมีเวรวันละ ๑ คน จัดให้มีเพิ่มเป็น ๒ คน(รายละเอียดตามเอกสารประกอบการประชุม) และนอกเวลาเป็นเวรอำนวยความสะดวก

Center ในการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมด (คุณบุริศร์ ชาติขำนิ(ซีต้า)ตั้ง NRLS อย่างเดียว)

๑. ข้อมูลจากในระบบ NRLS (ทีม HA export ข้อมูลให้)
๒. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ของงานประกัน (ให้คุณภคมนเก็บข้อมูลและแจกเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานลง NRLS เอง)
๓. หนังสือจากหน่วยงานภายนอก เช่น สปสช. สสจ. แพทยสภา ศูนย์ดำรงธรรม (ต้นเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานลง NRLS เอง)
๔. รับเรื่องร้องเรียนจากทางไลน์ร้องเรียน โดยคุณบุริศร์ ลงข้อมูลใน NRLS

** เพื่อให้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนอยู่ในระบบเดียวกัน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. จุดเกิดเหตุ(หน่วยงาน)แจ้งหัวหน้างาน แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเวรรับเรื่องร้องเรียนประจำวัน
๓. หากคุยไม่จบ แจ้งทีมใกล้เคียง

ทีมใกล้เคียง เสด็จมาจากหน้างาน / Incident นัดในเวลาราชการ

๑. คุณน้ำเพชร หัวหน้าทีม manage case จ่ายเคสตามความเหมาะสม
๒. คุณพิกุล
๓. คุณทีชานิกา
๔. คุณศศิรดา
๕. คุณภคมน
๖. คุณจริยา ชูสุวรรณ
๗. นิติกร ดูแลเอกสารเยียวยา และตอบกลับข้อร้องเรียนของราชการ

เลิกประชุมเวลา ๑๕.๓๐ น.

(.....
นางสาวสุรรัตน์ ขำวิจิตร
ผู้จัดรายการประชุม

(.....
นางสาวจริยา จันท์เรือง
ผู้ตรวจรายการประชุม

การจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน

ผู้รับข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/งานประกันสุขภาพ

ผู้อำนวยการ

เวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ตอบข้อร้องเรียน)
หน่วยงานตอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วัน และลงระบบ NRLS

ตอบกลับผู้ร้องเรียน
กรณีมีชื่อ ที่อยู่/เบอร์ติดต่อ

ทีม FA ตรวจสอบข้อร้องเรียนใน NRLS
และประสานการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงาน

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
นำเสนอในคณะกรรมการบริหารทุกเดือน

การจัดการเรื่องร้องเรียน ภายนอก

จาก 1330,111(โทรศัพท์/จดหมาย)

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/งานประกันสุขภาพ

คณะกรรมการความเสี่ยง

คณะกรรมการสืบหาข้อเท็จจริง

ผู้อำนวยการ

ตอบกลับ 1330
(ภายใน 30 วัน)

ตอบกลับผู้ร้องเรียน

การเจรจาไกล่เกลี่ย

เมื่อเกิดเหตุการณ์/ขัดแย้ง



รายงานหัวหน้าเวร/หน่วยงาน(แก้ปัญหาหน้างาน)



จัดการ/แก้ไข/ป้องกัน

หัวหน้ากลุ่มงาน/เวรอำนาจการ



รายงานผู้อำนวยการ

ถ้ารุนแรงมาก
Rapid response team

การจัดการข้อร้องเรียน

เกิดเหตุ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รับฟังและไกล่เกลี่ย
เบื้องต้นหน้างาน

แจ้งศูนย์รับเรื่อง โทร 2923
เปิดห้องสบายใจ

แจ้งเวรรับเรื่องร้องเรียน
ประจำวัน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

YES

Sentinel Events?

ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

NO

ยุติไม่ได้

ยุติได้

แจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง
ค้นหาข้อเท็จจริง

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1.E-mail rongrean.bph@hotmail.com

2.ไลน์ร้องเรียน

3.ตู้รับเรื่องร้องเรียน

4.เพจ / เฟสบุ๊คของโรงพยาบาล

5.Hotline 1330

ทีมรับเรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ยในแต่ละวัน

ในเวลาราชการ : 8 : 00 น. - 16 : 00 น. วันจันทร์ - วันศุกร์

MONDAY

พื่อน้ำเพชร อาชีวเวชกรรม

โทร. 095-043-6199

พี่กุก อายุรกรรม

โทร. 082-649-3339

TUESDAY

พี่ต๋ม จรียา ห้างดุ๊กเงิน

โทร. 081-544-4644

พี่พร พิเศษ

โทร. 092-483-3400

WEDNESDAY

พี่แฉั่ว

โทร. 089-123-7884

หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

THURSDAY

พี่หญิง เกสัช

โทร. 086-760-5099

พี่ต๋ม นงลักษณ์ หลังคลอด

โทร. 061-875-2545
และ 095-935-3390

FRIDAY

พื่อนิ่ม งานประกัน

โทร. 081-870-8082

พื่อน้ำเพชร อาชีวเวชกรรม

โทร. 095-043-6199

