

HM2.2 คุณภาพการบริหารสถานพยาบาล

เพื่อให้สถานพยาบาลมีคุณภาพมาตรฐานด้านการบริการ และผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก ปลอดภัย โรงพยาบาลได้มีการจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารสถานพยาบาล และมีการดำเนินงานตามแผน เริ่มตั้งแต่มีการจัดทำแผนกลยุทธ์(ปี65-70)ของโรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การวางแผน และการพัฒนาระบบงานต่าง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารสถานพยาบาล มีการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล การกำกับดูแลวิชาชีพ การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ ระบบเวชระเบียน การจัดการสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย ระบบบริหารจัดการยา ระบบตรวจสอบทางห้องปฏิบัติการ การเฝ้าระวังโรค และการทำงานกับชุมชน (ดังแนบ)



ภาพประกอบที่ 1 โครงสร้างการบริหาร โรงพยาบาลภูเพียง

ผู้อำนวยการ



เอกสารตัวอย่าง...แผนกลยุทธ์โรงพยาบาลภูเพียง



คำสั่งโรงพยาบาลอุทัย
ที่ ๑ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอุทัย

เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆของโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย การปฏิบัติงานของทีมงานต่างๆ เกิดความคล่องตัว ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมาย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้

๑. ทีมนำ

ประกอบด้วย		
๑. นายภูวสิน ฝอยคง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัย	ประธานกรรมการ
๒. นางรัชณี พิเคราะห์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายสำราญ ตีอาษา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสุนันต์ อยู่คง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางมณีวรรณ วงศ์สุพิศาล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวพัชร์รัตน์ เวชมนัส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพันต์ผกา จินะไชย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นางวนาลักษณ์ รวยวิธาน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางวิชุดา นาคประเสริฐ	นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ไชยา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางสาวเพ็ญฟ้า กันทัน	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวธารารัตน์ อ่อนอินทร์	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นายสิรวิทย์ โมราเท่ง	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางพรหมณี ปัดแก้ว	พนักงานช่วยเหลือคนไข้	กรรมการ
๑๕. นางสาวณัฐิยา เจริญวงศ์	แพทย์แผนไทย	กรรมการ
๑๖. นายศุภฤกษ์ เรืองรินทร์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการเลขานุการ
๑๗. นางสาวพิมพ์ชนก ถาแก้ว	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

- กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล
- จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาโรงพยาบาล

- เป็นผู้เยี่ยมสำรวจภายในโรงพยาบาล
- ติดตามระดับคุณภาพและความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

๒. ทีมสนับสนุนและประสานงาน (Facilitator)

ประกอบด้วย		
๑. พญ.ธัญพร คงศรีศักดิ์	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวรัตนา หนูสมัย	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นางรัชณี พิเคราะห์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางพันต์ผกา จินะไชย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวพัชร์รัตน์ เวชมนัส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายศุภฤกษ์ เรืองรินทร์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวธารารัตน์ อ่อนอินทร์	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางวิชุดา นาคประเสริฐ	นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๙. นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ไชยา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. นางฉัฐฤตา อินป่า	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวนิตยา เบ็ญจันตา	พนักงานบริการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

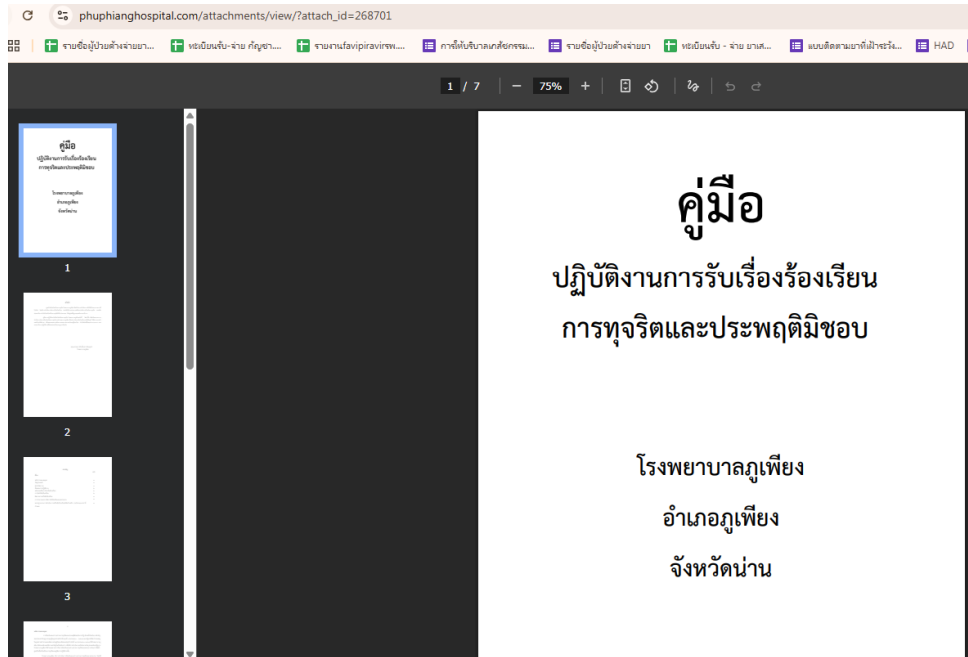
บทบาทหน้าที่

- จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล สื่อสาร ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานแก่ทีมนำ
- วางแผนประสานงานและประชาสัมพันธ์กิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล
- อำนวยความสะดวก สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลให้เกิดความต่อเนื่อง
- เป็นสื่อกลางในการสื่อสารและถ่ายทอดข้อคิดเห็นเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพระหว่างทีมนำและระดับปฏิบัติการ
- จัดเวทีนำเสนอผลงานและประกวดผลการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
- สนับสนุนเป็นที่ปรึกษา (COACH) ให้กับทีมและหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
- เข้ารับการอบรม ศึกษาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อนำความรู้มาพัฒนาและถ่ายทอดให้แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

๓. ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)

ประกอบด้วย		
๑. นายภูวสิน ฝอยคง	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นายวิทย์ มงคลวิสุทธิ	(พยาบาลวิชาชีพ)ชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ

เอกสารตัวอย่าง...คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล



เอกสารหมายเลข ๑

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลกุเพียง**
(ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน)

หลักการและเหตุผล
โรงพยาบาลกุเพียง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกุเพียง มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๔ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลกุเพียง ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน ๑ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง

๒ / ๖๑๖ หน้า...

เอกสารตัวอย่าง...คู่มือปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียนและสรุปผลการดำเนินงาน

