

บทบาทและหน้าที่ขององค์กร
โรงพยาบาลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

บริบท โรงพยาบาลเขมราฐ เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง มีขีดความสามารถระดับทุติยภูมิระดับต้น ไม่มีแพทย์เฉพาะทาง ระยะทางห่างจากโรงพยาบาลศูนย์สรรพสิทธิประสงค์ 105 กิโลเมตร ชายแดนไทย-ลาว อำเภอเขมราฐมีประชากรจำนวน 81,273 คน ดูแลพื้นที่ 9 ตำบล 123 หมู่บ้าน 24,054 หลังคาเรือน มีเทศบาล 6 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 10 แห่ง และ PCU 1 แห่ง ในโรงพยาบาลเขมราฐ

วิสัยทัศน์: “เป็นโรงพยาบาลชุมชนทันสมัย ทุกคนปลอดภัย ไว้ใจบริการ ธรรมาภิบาลนำหน้า บุคลากรผาสุก

พันธกิจ:

- 1) พัฒนาระบบบริการให้ได้มาตรฐาน
- 2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของชุมชน
- 3) พัฒนาการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ
- 4) มุ่งเน้นให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข

ค่านิยม: KHEM

K = knowledge องค์การแห่งการเรียนรู้

H = Health and safety สุขภาพดีและปลอดภัย

E = Expertise มีความเชี่ยวชาญ

M = Moral คุณธรรมจริยธรรม

ระบบกำกับดูแลองค์กร: ผู้นำสูงสุดบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในรูปแบบของ คณะกรรมการคุณภาพ โดยให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมกันในการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาล การบริหารโรงพยาบาลเขมราฐโดยการวางนโยบาย กำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุน ดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการบริหาร รพ. ซึ่งประกอบไปด้วยผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน เป็นคณะกรรมการบริหารหลัก และทำหน้าที่ถ่ายทอดสื่อสารนโยบายไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีส่วนร่วมกันในการกำหนดวิสัยทัศน์ มีโครงสร้างการประสานงานในองค์กร โดยมี หัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้ประสานหลักในการติดตามประสานงาน และนำการถ่ายทอดสู่บุคลากรในกลุ่มงาน และมีคณะกรรมการเพื่อประสานงานด้านต่างๆ ทั้งหมด 33 คณะกรรมการ และคณะกรรมการที่มนำของ โรงพยาบาล ได้แก่ FAIS ,HRD , ENV ,PTC, RM, IM ,EMS, PCT, IC ,HPH ,วิชาการ, 5 ส ,Long term care, OD-ESB, COC, CFO

iii. กระบวนการ

I-1.1 ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และจริยธรรม:

- **ผู้นำองค์กร:** มีกระบวนการในการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม โดย มีการ ประชุมระดับผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน ประชุมถ่ายทอดในกลุ่มงาน การจัดประชุมเจ้าหน้าที่ 100% Morning talk ประชาสัมพันธ์ ป้ายประกาศหน้าโรงพยาบาล ด้านในโรงพยาบาลและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล สื่อสังคมออนไลน์ ไลน์กลุ่มเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
- การเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากวิสัยทัศน์ขององค์กร:

โรงพยาบาลชุมชนชั้นนำ :

ด้านการส่งเสริม : พัฒนาศักยภาพแกนนำในการออกกำลังกายและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ด้านการป้องกัน : เชิงรุกเกี่ยวกับงานควบคุมโรคและรณรงค์การให้วัคซีน

ด้านการรักษาและฟื้นฟู:มีโครงการออกเยี่ยมบ้าน “สานสายใย ใกล้บ้านใกล้ใจ” ผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ไร้ญาติ CAPD โดยทีมสหวิชาชีพ และมีการขับเคลื่อน COC

- **บริการได้มาตรฐาน** : ผ่านมาตรฐาน CKD ,Lab ,Green & Clean ,5 ส , HA ,งานยาเสพติด,จิตเวช
- **ประชาชนสุขภาพดี** : สุขภาพเจ้าหน้าที่และประชาชน คัดกรองกลุ่มเสี่ยงโรคเรื้อรัง จอประสาทตาในผู้ป่วยเบาหวาน ,คัดกรองวัณโรครายใหม่ 7 กลุ่มเสี่ยง(บุคลากรสาธารณสุข ผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วย HIV ผู้สัมผัสร่วมบ้าน แรงงานต่างด้าว ผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป ผู้ต้องขังในเรือนจำ) มีการคัดกรองตรวจสุขภาพคนงานในโรงงานต่างๆ ได้แก่ โรงโม่หิน โรงงานน้ำ โรงงานน้ำแข็ง
- **ภาคีเครือข่ายเข้มแข็ง** : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปต.อปท) สถานที่ราชการในเขตอำเภอ (สาธารณสุขอำเภอ,ที่ว่าการอำเภอ,เกษตรอำเภอ,พัฒนาชุมชน,ปศุสัตว์,ด่านศุลกากร)

ระบบบริการ : พัฒนาระบบบริการตาม service plan

ระบบการเฝ้าระวัง : เครือข่ายแกนนำ อสม.เชี่ยวชาญ 5 กลุ่มวัย ,มีแกนนำ CG ในการดูแล ผู้สูงอายุ,มีเครือข่ายองค์กรเครือข่าย อีกระบบประกัน(ดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคติดเชื้อ HIV) มีทีม SRRT ระดับอำเภอ ตำบล

ผู้นำเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยม:

K = knowledge องค์การแห่งการเรียนรู้ : คณะกรรมการคุณภาพตัวแทนจากทุกหน่วยงานในรพ.ด้านวิชาการ มีคณะกรรมการวิชาการและมีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หน้างานโดยทีมผู้บริหาร(Internal Survey)

H = Health and safety สุขภาพดีและปลอดภัย : ผู้นำเป็นแกนนำ มีส่วนร่วม และเป็นตัวอย่างในการทำ กิจกรรม มีการตรวจสุขภาพประจำปี, วัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่,มีการตรวจคัดกรองวัณโรคด้วยรถเอกซเรย์เคลื่อนที่ และวัฒนธรรมความปลอดภัย

E = Expertise มีความเชี่ยวชาญ : ผู้นำกระตุ้นและส่งเสริมรวมทั้งเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในการพัฒนางานประจำ

M = Moral คุณธรรมจริยธรรม : ผู้นำให้ความเสมอภาคกับบุคลากรทุกระดับ มีการเข้าถึงบุคลากรและมีสัมพันธ์ที่ดี การถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร และสนับสนุนการอบรมพัฒนาศักยภาพด้านจริยธรรมคุณธรรมให้กับบุคลากรในองค์กร

(2)(3) **ผู้นำส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม:**มีคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนางานคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาล ดำเนินงานตามนโยบาย กำกับดูแล และติดตาม ตัวชี้วัดการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ประเมินตนเอง(Self-Assessment) ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base Integrity and Transparency Assessment EBIT) โดยการทำแบบประเมินรายไตรมาส 1-4 ผลการประเมิน Ranking รอบที่ 1 ร้อยละ 71.36 ผลการประเมิน Ranking รอบที่ 2 ร้อยละ 92 ระบบการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบออนไลน์ (EGP) ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มีการจัดโครงการอบรมจริยธรรมเจ้าหน้าที่ 100% อย่างต่อเนื่องทุกปี

การควบคุมกำกับด้านจริยธรรม เช่น การประกาศสิทธิผู้ป่วย การรักษาความลับ มีช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน ตามจุดให้บริการต่างๆ การบริหารจัดการเงินให้โปร่งใส มีคณะกรรมการ CFO กำกับติดตามทุกเดือน Risk Score=0 ณ 30 กันยายน 2564

1-1.1 ข. การสื่อสาร

(1) ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพัน:

กำลังคน :ผู้บริหารสูงสุดและผู้นำทุกระดับ มีระบบการติดตามงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน และดำเนินงานผ่านคณะกรรมการคุณภาพในโรงพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน การกำกับติดตามระดับจังหวัด เป็นรอบไตรมาสตรวจเยี่ยมหน่วยงาน (Internal survey)สรุปผลงานประจำปี การสร้างแรงจูงใจให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการสองเท่าช่วงเทศกาล และมีการปรับเวลาในการจ่ายค่าตอบแทนภายใน 15 วันทำการ,การจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ ศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร

ผู้รับบริการ: ปี 2564 (ต.ค.63 - ก.ย.64) มีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในทุกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.26 ได้ข้อเสนอแนะและโอกาสพัฒนาคือด้านพฤติกรรมบริการการลดระยะเวลาในการให้บริการ ความเพียงพอของบุคลากรโดยเฉพาะแพทย์ สมรรถนะของบุคลากร รวมทั้งความต่อเนื่องในกระบวนการทำงาน ดังนั้นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจประทับใจบริการเชื่อมั่นและศรัทธาองค์กรทั้งลูกค้าภายในและภายนอก

1-1.1 ค. ผลการดำเนินงานขององค์กร

(1) ผู้นำสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

● การบรรลุพันธกิจ:

- มีระบบการให้บริการ One Stop Service ที่คลินิกได้แก่ งานทันตกรรม คลินิกพิเศษเฉพาะโรคเรื้อรัง และมีคลินิกแยกผู้ป่วยกลุ่มโรคติดเชื้อ ได้แก่ คลินิกวัณโรค,คลินิก HIV
- มีการปรับปรุงแบบการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการในการลดระยะเวลารอคอยในการบริการทุกขั้นตอน โดยมีการพัฒนารูปแบบการจับบัตรคิวในงานบริการผู้ป่วยนอก โดยใช้ระบบดิจิทัลในการกดบัตรคิวเข้ารับการซักประวัติ การวัดผลพบว่า ทำให้คัดแยกผู้ป่วยได้สะดวกและทันเวลาขึ้น ลดการร้องเรียนการสลับคิวการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ
- ผู้มารับบริการสามารถแจ้งหรือแนะนำระบบการให้บริการได้ในหลายช่องทาง ได้แก่ ได้รับความคิดเห็น ,ผ่านหน้าเวปไซด์ของโรงพยาบาล,ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของโรงพยาบาล การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่, การเข้าถึงผู้บริหารโดยตรง
- ด้านความปลอดภัยมีคณะกรรมการด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล(ENV) ดำเนินงานมาตรฐาน Green& Clean Hospital ระดับดี และรับประเมินโรงพยาบาลผ่านมาตรฐาน Green& Clean Hospital ระดับดีมาก Plus ในเดือน กรกฎาคม 2564
- นอกเวลาราชการมีเวรตรวจการ
- บริหารจัดการภายในโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพ : มีคณะกรรมการควบคุมภายใน ทำหน้าที่ขับเคลื่อน งาน 5 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล มีกระบวนการกำกับติดตามงานโดยการประชุมคณะกรรมการเดือนละ 1 ครั้ง ส่งรายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน รอบ 3 เดือน ,6 เดือน ,9 เดือน,12 เดือน (ต.ค.63 - ก.ย.64) พบว่ามีความเสี่ยงที่ต้องควบคุมและกำกับติดตามคือ ด้านการบริหารจัดการด้าน

แผนงานโครงการ แผนงบประมาณ แผนเงินบำรุงของโรงพยาบาลที่ตรงตามห้วงเวลาที่กำหนด ด้านงานบริหารพัสดุมีความเสี่ยงด้านการการจัดซื้อวัสดุสำนักงานไม่เป็นไปตามแผนการจัดซื้อ ทำให้เกิดการจัดซื้อนอกแผนและกรณีเร่งด่วนจึงทำให้เงินงบประมาณที่ต้องใช้ไม่เพียงพอ ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เปิกระบุคุณสมบัติที่ต้องการใช้งานของอุปกรณ์ให้ครบถ้วน ทบทวนการจัดทำแผนจัดซื้อจัดทำให้เหมาะสมกับชนิดวัสดุและรูปแบบการจัดซื้อโดยคณะกรรมการ แต่งตั้งคณะกรรมการ กลั่นกรองความต้องการใช้วัสดุประจำปีและกรณีเร่งด่วน กำหนดมาตรการและดำเนินการตามแผนจัดซื้ออย่างเคร่งครัด และยังพบความเสี่ยงที่สำคัญด้านการควบคุมแผนประมาณการรายได้และควบคุมค่าใช้จ่าย ข้อมูลประมาณการรายรับล่าช้าส่งผลให้การจัดทำแผนล่าช้ากว่ากำหนด สิ่งที่ต้องเฝ้าระวังในอนาคตอันใกล้คือภาวะวิกฤติการเงิน ณ ปัจจุบันยังเป็นระดับ 0 แต่มีเสี่ยงด้านการดำเนินการตามแผนการเงินที่วางไว้ อาจส่งผลต่อสถานการณ์ทางการเงินในอนาคต ดังนั้น คณะกรรมการควบคุมภายในจำเป็นต้องมีการควบคุมติดตามระบบการจัดเก็บรายได้เข้าโรงพยาบาลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

การส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของชุมชนและภาคีเครือข่ายให้เข้มแข็ง:

พัฒนาแกนนำการดูแลสุขภาพด้านการออกกำลังกาย การป้องกันโรคกลุ่ม อสม. ผู้นำชุมชน มีกิจกรรมกีฬาสร้างสุขภาพเครือข่ายระดับหน่วยงาน เป็นประจำทุกปี

พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ : พัฒนาพยาบาลเฉพาะทางตามบริบทซึ่งได้แก่พยาบาลเฉพาะทางโรคจิตเวช,โรคจิตเวชเด็กและพัฒนาการเด็ก,โรคไต,ด้านการดูแลผู้ป่วยติดยาเสพติด,อาชีวอนามัย แม่และเด็ก,และพยาบาลเฉพาะทางด้านผู้ป่วยฉุกเฉิน มีระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ ในการเข้ารับการอบรมภายนอกองค์กร 1 ครั้ง/คน/ปี และมีการอบรมความรู้วิชาการที่จำเป็นภายในองค์กรที่ต้องเข้ารับการอบรม 100% ได้แก่ การอบรมเรื่องมาตรฐานการควบคุมการป้องกันการติดเชื้อ แพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล ,การซ้อมอุบัติเหตุหมู่,การซ้อมอัคคีภัย,การซ้อม CPR

การเป็นองค์กรที่คล่องตัว : การเข้าถึงผู้นำทุกระดับได้สะดวกรวมทั้งนอกเวลาที่มีการบริหารจัดการเบื้องต้นโดยเวรตรวจการ ด้านสิ่งแวดล้อมมีกิจกรรม 5 ส ต่อเนื่อง

การมีวัฒนธรรมความปลอดภัย: ผู้บริหารปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร โดยมีการนำ Patient Safety Goal กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาโรงพยาบาล แต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยได้แก่ IC , RM , PCT, PTC,IM และ ENV ทำให้ความเสี่ยงด้านต่างๆได้รับการแก้ไขปรับปรุงมีการติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างต่อเนื่องและทบทวนข้อร้องเรียนทุกช่องทางเป็นประจำตลอดจนเน้นย้ำเรื่องการตอบกลับแก่ผู้ที่ร้องเรียนทุกรายที่สามารถติดต่อกลับได้

การเรียนรู้: มีกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ มีการจัดบอร์ดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคตามฤดูกาล มีการจัดสื่อหนังสือ แผ่นพับความรู้ ให้ผู้ป่วยเข้าถึงง่าย

การพัฒนาและสร้างนวัตกรรม: มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดความสะดวกและพึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่ นวัตกรรมหมอนรองให้นมของมารดาแรกคลอด นวัตกรรมแผ่นฟิล์มปิดตากันแสงของเด็ก on photo นวัตกรรมถุงผ้าใส่ยาแทนถุงพลาสติก

การสร้าง ความผูกพันกับ ผู้รับบริการ: ผู้บริหารให้ความสำคัญไม่เฉพาะผู้ใช้บริการ แต่ยังตระหนักถึงความสำคัญของทีมงานโดยผู้เป็นหลักและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของทีมงานเสมอ เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นทีมงานเดียวกัน เกิดบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน ตัวอย่างกิจกรรม เช่น กิจกรรมทีมนำ Round, ENV, IC Round, Big Cleaning Day และยังส่งเสริมบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน สร้างความสามัคคี เช่น กีฬาประจำปี การจัดงานพิธีสำคัญต่างๆ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ตลอดจนการตักบาตรทุกวันพระ

- (2) ผู้นำกำหนดจุดเน้นที่การปฏิบัติ (focus on action):การใช้ช่องทางทุกช่องทางในการสื่อสาร และมีช่องทางที่หลากหลาย เพื่อการสื่อสารในกลุ่มบุคลากรหลากหลาย และมีวัตถุประสงค์ต่างกัน เช่น การประชุมระดับ รพ. ที่มีการสื่อสารระหว่างหัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน เพื่อเปิดโอกาสทุกหน่วยงานได้นำเสนอปัญหาและทบทวนร่วมกัน หรือการประชุมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลรักษาผู้ป่วย ตลอดจนการประชุมรายงานเหตุการณ์สำคัญประจำเดือน ในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

I-1.2 ก. การกำกับดูแลองค์กร

- (1) ระบบกำกับดูแลองค์กร:

การปรับปรุงระบบงานที่เป็นข้อเสนอแนะจากระบบกำกับดูแลองค์กร:

- ระบบบริหารด้านการเงินมีความถูกต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคณะกรรมการตรวจสอบภายในของโรงพยาบาลเขมราฐ ซึ่งมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างานร่วมเป็นคณะกรรมการ รวมทั้งรับการนิเทศจากคณะกรรมการตรวจสอบภายในจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
- มีการนิเทศงานผสมผสานระดับเครือข่าย คปสอ.จากผลการนิเทศผสมผสาน มีการพัฒนาเกิดนโยบายเพิ่มรายรับ ลดรายจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและปฏิบัติอย่างถูกต้อง แก้ปัญหาวิกฤตทางการเงินพยาบาลเฉพาะทาง
- มีการออกเยี่ยมเสริมพลังโดยทีมผู้บริหารจากคณะกรรมการบริหารงาน คปสอ.เพื่อตรวจเยี่ยมเสริมพลังให้กับบุคลากรสาธารณสุขในเครือข่าย
- จากระบบการตรวจสอบจากภายนอกของกรมบัญชีกลาง ส่งผลให้คณะกรรมการระบบยา ได้ทบทวนวางแผน มีแนวทางในการกำกับดูแล การใช้ยาสมเหตุสมผล การใช้ยาที่สำคัญ และกลุ่มยาที่มีราคาแพงส่งผลให้มีการสั่งใช้ยาที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น มีการพิจารณารายการยาที่มีราคาสูงหรือยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติออกจากกรอบยาของโรงพยาบาล เพื่อลดต้นทุนในการจัดซื้อยา
- จากระบบจัดหาพัสดุ มีพบว่ามีความล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการ ได้มีการทบทวนระบบงานและมีการปรับห้วงเวลาให้เหมาะสม เพื่อสามารถดำเนินการได้ทันท่วงที
- การประเมินและปรับปรุงผู้นำและระบบการนำ:มีการกำกับติดตามงานสม่ำเสมอรวมทั้งทบทวนแก้ไข ปัญหาพัฒนางานเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ระบบกำกับดูแลทางคลินิก: กำกับดูแลโดยPCT และระบบบริหารความเสี่ยงของRMหากพบปัญหาเกี่ยวกับการดูแลรักษาผู้ป่วยต้องมีการประชุม Conference Case อย่างเร่งด่วนเพื่อหา Root cause และร่วมวางแผนแนวทางแก้ไข มีการประเมินและปรับปรุงระบบกำกับดูแลทางคลินิกอย่างต่อเนื่อง

I-1.2 ข. การปฏิบัติตามกฎหมายและพฤติกรรมที่มีจริยธรรม

- (1) การปฏิบัติตามกฎหมายและความห่วงกังวลของสาธารณะ:

- ระบบบำบัดน้ำเสีย : โรงพยาบาลเขมราฐจะมีการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรฐานงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยปัจจุบันพบปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างยังไม่ได้มาตรฐาน และได้วางแผนของบประมาณในการปรับปรุงจากกระทรวงในปี 2564 แต่ก็ยังไม่พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนจากประชาชน
- ระบบและวิธีการกำจัดขยะ ได้มีการกำหนดระบบ วิธีปฏิบัติด้านการแยกทิ้ง จัดโซนพักขยะ การป้องกันแมลงและสัตว์พาหะนำโรค มีการกำจัดขยะทั่วไปโดยเทศบาล ส่วนขยะติดเชื้อกำจัดโดยบริษัทเอกชน ในช่วงปี 2560 ที่ผ่านมามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษจากการเผา

ขยะ โรงพยาบาลจึงได้ยกเลิกการเผาขยะเป็นการลดมลพิษทางอากาศป้องกันการ
แพร่กระจายสู่ชุมชน

- การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ:
 - การจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบออนไลน์ EGP : ทำให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสตรวจสอบได้และเป็นตามระเบียบพัสดุ และไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
 - การปรับปรุงการจ่ายยาเพื่อให้เป็นไปตามบัญชียาหลักแห่งชาติ ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ โดยมีการกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการปฏิบัติ ในการสั่งใช้ยานอกกรอบแพทย์จะต้องเขียนใบขอสั่งใช้ยาพร้อมทั้งระบุเหตุผลในการสั่งใช้ยาเพื่อความเหมาะสม
 - ติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงินที่รัดกุมและชัดเจน โดยปรับแนวทางเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี และสามารถเบิกจ่ายเงินได้ตรงเวลา
- การตอบสนองต่อการคาดการณ์ความเสี่ยง/ผลกระทบเชิงลบ/ความห่วงกังวลของสาธารณะ:
 - มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นหน่วยงานที่ประสานงานระหว่างโรงพยาบาลและผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนเพื่อเรียกร้องสิทธิตามมาตรา 41 ของโรงพยาบาลทางด้านคลินิก ซึ่งเรื่องที่เข้ามาตรา 41 ได้รับการดูแลและให้การช่วยเหลือ และไม่มีพบข้อร้องเรียน
- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสິงแวดล้อม:มีการกำหนดนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างชัดเจน เช่น กำหนดระยะเวลาในการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ การใช้ไฟฟ้า ประปา มีระบบการทบทวนค่าน้ำ ค่าไฟแต่ละเดือน เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและหาแนวทางการลดค่าใช้จ่าย การศึกษากราฟค่าไฟ เกี่ยวกับช่วงเวลาที่เป็จุดพีค เพื่อมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจากการทบทวนค่าจ่ายค่าไฟของโรงพยาบาลเทียบกับปีที่ผ่านมาพบว่าปี 2562 มีค่าใช้จ่ายที่ลดลง โรงพยาบาลเขมราฐได้จัดทำนวัตกรรม “ธนาคารขยะออมทรัพย์” ขึ้นในปี 2562 ก่อตั้งโดยคณะกรรมการ 5 ส โดยมีการเก็บขยะรีไซเคิลจากกลุ่มงาน เพื่อนำส่งขายให้กับธนาคารขยะและนำรายได้เข้าโรงพยาบาล
- มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ เครื่องใช้เพื่อให้เกิดคุ้มค่าและพิทักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนก๊อมน้ำ เพื่อความสะดวกและประหยัดน้ำ หรือการเปลี่ยนเป็นหลอดไฟชนิดประหยัดพลังงานและตรวจสอบสายไฟเก่า เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในระยะยาวต่อไป
- มีระบบการตรวจสอบเครื่องมือแพทย์ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพการทำงานให้ได้มาตรฐานและเกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยได้รับการสนับสนุนจากงานวิศวกรรมการแพทย์จังหวัดอุบลราชธานีปีละ 1 ครั้ง
- ปรับระบบการล้างเครื่องมือต่างๆ ให้เป็นระบบ Central supply
- **การกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม:**มีชมรมจริยธรรม ดำเนินกิจกรรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- มีการวางระบบเพื่อการควบคุมกำกับด้านจริยธรรม เช่น การประกาศสิทธิผู้ป่วย การรักษาความลับ การไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มช่องทางการร้องเรียน เน้นพฤติกรรมบริการที่ดี มีระบบการจัดการเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ โดยมีการตอบสนองที่เหมาะสม มีองค์กรแพทย์และองค์กรพยาบาลเป็นผู้ควบคุมและจัดการด้านจริยธรรมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ในส่วนของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอนุญาตให้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา โดยเฉพาะในผู้ป่วยวาระสุดท้าย
- การ CPR ในกรณีผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรัง และ ญาติไม่ยอมรับ มีการทบทวนเรื่องการให้ข้อมูลกับผู้ป่วย และญาติเพื่อเตรียมความพร้อมในการสูญเสีย และ จัดตั้งกลุ่มมิตรภาพบำบัดในผู้ป่วยมะเร็ง
- การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย และ ปฏิเสธการรักษา โดยจัดรถนำส่งผู้ป่วยถึงบ้าน

(3) ประเด็นทางจริยธรรมที่ยากลำบากในการตัดสินใจ: การตัดสินใจในการยุติการรักษาหรือไม่ให้การรักษา การควบคุมข้อร้องเรียนทางสื่อ Social media การโพสต์ข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากร เมื่อมีการแชร์โพสต์ออกไปทำให้ควบคุมการกระจายข้อมูลการร้องเรียนได้ยาก

I-1.2 ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) ความรับผิดชอบต่อความผาสุกของสังคม (ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ):

- มีการพัฒนาระบบบริการให้ได้มาตรฐาน
- มีการพัฒนาการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของชุมชนและภาคีเครือข่ายให้เข้มแข็ง
- พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
- มีการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและความสำเร็จ
- มีกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้/การพัฒนาคุณภาพ/วัฒนธรรมความปลอดภัย/การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

iv. ผลการพัฒนาที่โดดเด่นและภาคภูมิใจ

การผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน(ITA)

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้

ผ่านการประเมินมาตรฐาน Green & Clean Hospital ระดับดี