คู่มือการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี

จัดทำโดย

นางสาว ภัสราภรณ์ ทองชมภู

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี

คำนำ

"คู่มือปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี" จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องการจัดการศพนิรนาม ในโรงพยาบาลให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามกระบวนการ มีแนวทางในการทำงานและการประสานงานที่ชัดเจน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เครือข่ายการทำงาน และพิทักษ์สิทธิให้ผู้เสียชีวิตและญาติทั้งในปัจจุบันหรือภายหลัง

ผู้จัดทำได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ปัญหาการจัดการศพนิรนามในโรงพยาบาล และขอขอบคุณ นางสุธิดา สุวรรณรังษี ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้ร่วมกันวางแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำร่องในนามโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้จัดทำคาดหวังว่าการจัดทำคู่มือฉบับนี้ จะมีข้อมูลและแนวทางที่เป็นประโยชน์ สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นางสาวภัสราภรณ์ ทองชมภู

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

19 กรกฎาคม 2565

สารบัญ

เรื่อง	
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
บทนำ	1
วัตถุประสงค์(Objective)	2
ขอบเขต(Scope)	2
ขั้นตอนกระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์	2
บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม	2
แผนภูมิ(Flow chart)แนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	3
ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข	4
การถอดบทเรียน ความท้าทาย และความสำเร็จที่เกิดประโยชน์	4
เครือข่ายการทำงานที่เกี่ยวข้อง	5

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

บทนำ

จากสถานการณ์การทำงานเกี่ยวกับศพนิรนามในโรงพยาบาลที่ผ่านมา พบปัญหา ขาดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้มีความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูลบุคคล(ศพนิรนาม) ส่งผลกระทบต่อการติดตามญาติ การคัดทะเบียนราษฎร์ การพิจารณาการใช้สิทธิการรักษาพยาบาล การแก้ไขปัญหาค่ารักษาพยาบาล ซึ่งที่ผ่านมามีความจำเป็นต้องเสนอผู้บริหารพิจารณา เรื่องการขออนุเคราะห์ค่ารักษาพยาบาล หรือทำสัญญาค้างชำระ นับเป็นภาระค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาล ที่ไม่สามารถเรียกเก็บกองทุนใดได้ เนื่องจากไม่สามารถพิสูจน์บุคคลได้ รวมถึงขาดการประสานงานที่เป็นระบบ ในด้านการบันทึกข้อมูล การดำเนินการเก็บพิมพ์ลายนิ้วมือ การส่งศพนิรนามที่เสียชีวิตจากการเจ็บป่วยไปฝังที่สุสานของมูลนิธิ สมาคม เพื่อรอการติดตามญาติต่อไป

วันที่ 31 มกราคม 2565 กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ได้รับการประสานงาน ให้การต้อนรับ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่กองพัฒนาระบบติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม และองค์กรภาคประชาสังคม มูลนิธิร่วมกตัญญู ในการเป็นเครือข่ายการปฏิบัติงานร่วมกัน ร่วมหารือแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำร่องในนามโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อการนำเข้าข้อมูลศพนิรนามในระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บและสืบค้นบุคคลสูญหาย และพิสูจน์ศพนิรนาม(สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข) เป็นการลดการตกหล่นของข้อมูล บูรณาการองค์ความรู้และสร้างแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน(กิจกรรมนำร่อง) ซึ่งเมื่อได้นำไปทดลองใช้ ได้รับข้อมูลตอบกลับที่ชัดเจน สามารถสรุปการดำเนินการเรื่องสิทธิ และ/หรือ การติดตามญาติ เนื่องจาก ได้ข้อมูลทางทะเบียนราษฎร์ สามารถพิสูจน์บุคคล เลขประจำตัวประชาชนได้

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนามที่เป็นระบบ มีความชัดเจน สามารถนำข้อมูลการตอบกลับ ที่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง นำมาใช้ในการติดตามญาติ พิจารณาการให้สิทธิที่ถูกต้อง เรียกเก็บกองทุนสิทธิ ลดการอนุเคราะห์ค่ารักษา และหรือการทำสัญญาค้างชำระ พิทักษ์สิทธิและความเป็นธรรมให้ญาติผู้เสียชีวิต

ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม เฉพาะในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี

คำจำกัดความ

ศพนิรนาม หมายถึง ผู้เสียชีวิต (ในโรงพยาบาล) ที่ไม่ทราบชื่อ ไม่ทราบนามสกุล ไม่ทราบว่าเป็นใคร

CIR คู่มือการใช้งานระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหายและพิสูจน์ศพนิรนาม

ขั้นตอนกระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์

1.การศึกษาข้อเท็จจริง(Fact Finding) จากข้อมูล เวชระเบียน ผู้นำส่ง การสัมภาษณ์ เยี่ยมตึก การประสานเครือข่ายทางสังคม ผู้นำชุมชนในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ห้องสุคติ พนักงานสอบสวน เป็นต้น

2. ประเมินและวินิจฉัย (Assessment &Diagnosis)

3. วางแผนแนวทางให้ความช่วยเหลือ (Planning for intervention)

4. ดำเนินการช่วยเหลือ (Intervention) ตามสภาพปัญหาและการดำเนินตามแนวทางฯ

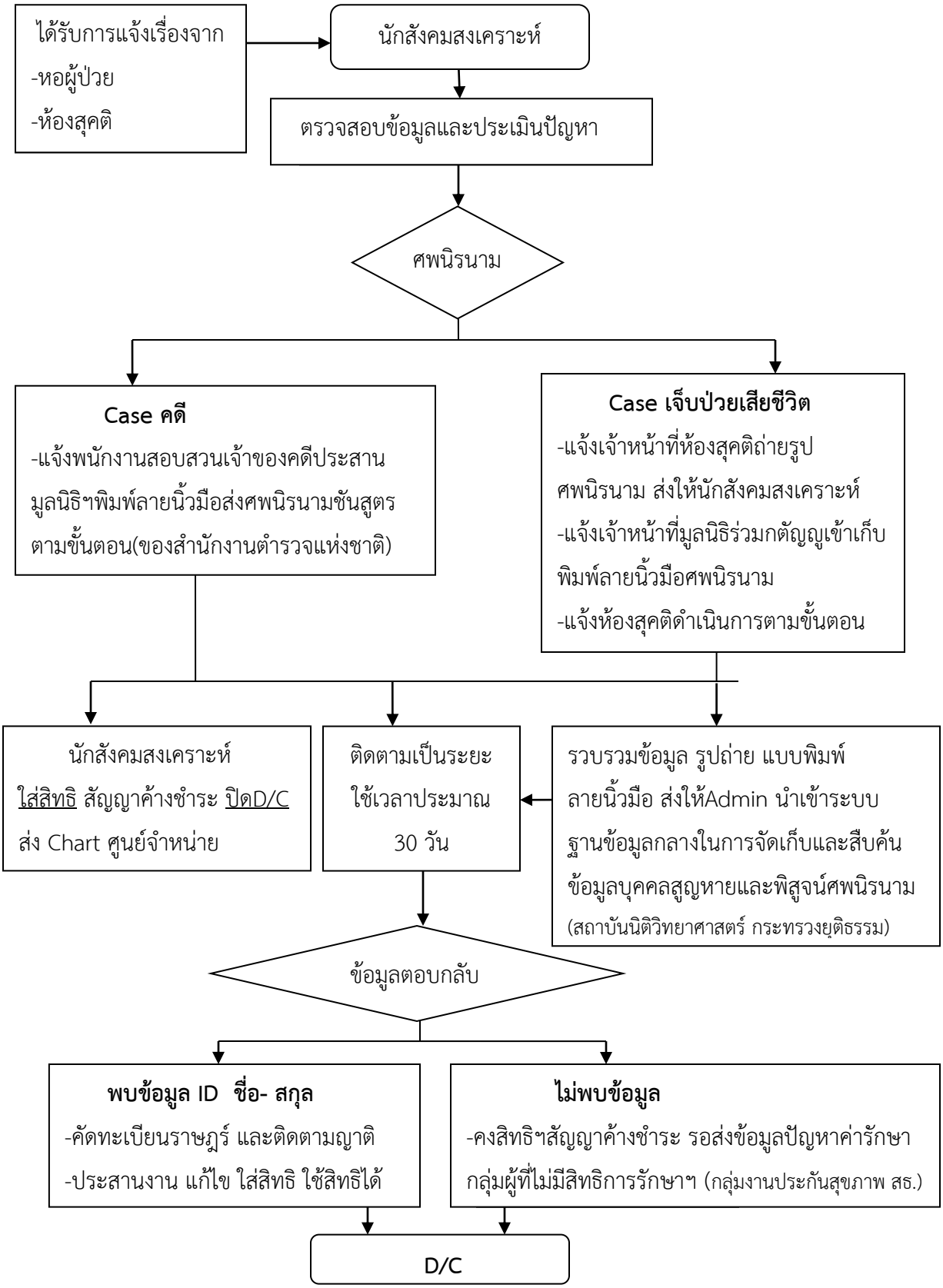
5.ติดตามและประเมินผล (Follow up & Evalution) การติดตามข้อมูลตอบกลับ ข้อมูลทางทะเบียนราษฎร์ การประสานการติดตามญาติ การพิจารณาการใช้สิทธิ การพิทักษ์สิทธิและความเป็นธรรม

บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม

1. รับการส่งปรึกษา ได้รับการแจ้งเรื่องผู้ป่วยที่เสียชีวิต ไม่ทราบชื่อ ไม่ทราบนามสกุล ไม่มีข้อมูลบุคคลทางทะเบียนราษฎร์ ให้คำแนะนำปรึกษา แจ้งแนวทางการดำเนินการให้หอผู้ป่วยและห้องสุคติทราบ
2. ตรวจสอบข้อมูล ประเมินปัญหา และดำเนินการประสานงาน ตามขั้นตอนดังนี้
   2.1 กรณีศพนิรนามที่เป็น Case คดี เช่น อุบัติเหตุจราจร ถูกทำร้าย ให้ประสานแจ้งพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบคดี ประสานเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ เก็บพิมพ์ลายนิ้วมือ ก่อนส่งศพนิรนาม ชันสูตรตามขั้นตอน
   2.2 กรณีศพนิรนาม ที่เป็นCase เจ็บป่วยเสียชีวิต(ไม่ใช่คดี)
   - ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ห้องสุคติถ่ายรูปศพนิรนามหน้าตรง และเต็มตัว ตำหนิรูปพรรณ แผลเป็นและรอยสัก ส่งข้อมูลทางlineให้นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อ Scan แนบส่งข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลกลางฯ(CIR)
   - ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่มูลนิธิร่วมกตัญญูเข้าเก็บพิมพ์ลายนิ้วมือศพนิรนาม
   - นักสังคมสงเคราะห์รับแบบพิมพ์ลายนิ้วมือ พร้อมขอข้อมูลชื่อสุสานที่ฝังศพ จากเจ้าหน้าที่ห้องสุคติ
3. นักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการใน 3 งาน ดังนี้
   3.1 ใส่สิทธิ สัญญาค้างชำระ ในเอกสารและระบบโปรแกรม SSB , ปิด D/C ,ส่งchart ให้ศูนย์จำหน่าย
   3.2 รวบรวมข้อมูลรูปถ่าย แบบพิมพ์ลายนิ้วมือ ข้อมูลทางการแพทย์ ของศพนิรนาม รวมทั้ง ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ส่งให้Adminประจำหน่วยงาน นำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหายและพิสูจน์ศพนิรนาม(CIR) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม
   3.3 ติดตามเป็นระยะใช้เวลาโดยประมาณ 30 วัน ได้รับข้อมูลตอบกลับ
4. นำข้อมูล ID ที่ได้รับการตอบกลับรับรองความถูกต้อง ส่งคัดทะเบียนราษฎร์ ติดตามแจ้งญาติ ประสานแก้ไขข้อมูลเวชระเบียนและข้อมูลสิทธิ ใช้สิทธิได้, สำหรับกรณีที่ไม่พบข้อมูลบุคคล ให้รอส่งข้อมูลปัญหาค่ารักษากลุ่มผู้ไม่มีสิทธิการรักษาฯกลุ่มงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (ตามรอบปีงบประมาณ)

แผนภูมิ (Flow chart)

แนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม



ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข
1.การสืบหาข้อมูลผู้ป่วย/ศพนิรนาม ใช้เวลานานและมีข้อจำกัด ทั้งเรื่องอาการผู้ป่วยที่วิกฤติจนถึงเสียชีวิต ใส่เครื่องช่วยหายใจ ผู้ป่วยไม่รู้สึกตัว ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ การสืบหาข้อมูลจากผู้ป่วยที่ผ่านมาจำเป็นต้องรอให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นซึ่งใช้เวลานาน, การประสานขอข้อมูลผู้นำส่ง ผู้แจ้งเหตุในพื้นที่ ขาดข้อมูลที่ชัดเจน	ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องทราบช่องทางและแหล่งข้อมูล ควรรีบหาข้อมูล ประเมินปัญหา อาการ ประสานงานร่วมกันทั้งหอผู้ป่วย ศูนย์ส่งต่อ มูลนิธิกู้ภัย ภาคประชาสังคม พนักงานสอบสวน งานสิทธิ ประกันสุขภาพ เวชระเบียน วางแผนการทำงานทั้งระยะสั้น ระยะยาว การหาข้อมูลที่จำเป็นอย่างเร่งด่วน จะเป็นกุญแจในการทำงาน การจัดการศพนิรนามได้ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม
2.การประสานการทำงานร่วมกัน อาจยังมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ในเรื่องระเบียบ ขั้นตอน ข้อจำกัดในการทำงาน	ควรมีการประชุมปรึกษาหารือ รับฟัง ร่วมหาทางแก้ไขเพื่อเข้าใจเป้าหมายการทำงาน นำสู่ความร่วมมือและความเข้าใจกัน เป็นเครือข่ายการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
3.ข้อจำกัดในเรื่องระบบการบันทึกข้อมูล ระบบการตอบกลับ การนำข้อมูลไปใช้ ยืนยันบุคคล การติดตามญาติ การแก้ไขข้อมูลเวชระเบียน และพิจารณาสิทธิการรักษา	ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องศึกษา ลงมือปฏิบัติ เรียนรู้ วิเคราะห์ ปรับแก้ไข วางแผนพัฒนาไปพร้อมกัน การส่งข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหายและพิสูจน์ศพนิรนาม มีความจำเป็นและมีประโยชน์ รวมทั้งการได้รับข้อมูล ID จากพนักงานสอบสวน สามารถนำไปใช้จัดการแก้ไขปัญหา ให้เกิดความถูกต้อง ช่วยพิทักษ์สิทธิ ติดตามแจ้งญาติได้

การถอดบทเรียน ความท้าทาย และความสำเร็จที่เกิดประโยชน์

ได้เรียนรู้และทำงานตามแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการศพนิรนาม 31 มกราคม 2565 ถึงปัจจุบัน 4 Case พบข้อมูล บรรลุเป้าหมายการทำงาน สามารถยืนยันบุคคลและติดตามญาติได้ 2 ราย ประสานแก้ไขใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้ 219,861.25 บาท (ใช้สิทธิฯได้ ลดการอนุเคราะห์ค่ารักษาพยาบาล/การทำสัญญาค้างชำระ)

: ญาติที่ตามหาด้วยความยากลำบาก(น้องสาวตามหาพี่ชาย) ได้รับรู้การจากไป ได้ใบมรณะบัตร ได้ทำบุญให้ตามวาระ

: บุตรสาวอยู่ต่างจังหวัดทราบเพียงว่าชีวิตพ่อยากลำบาก ได้รับรู้การเสียชีวิต เดินทางมาดำเนินการเรื่องการจัดการรับศพ ได้รับค่าสินไหมทดแทน กรณีอุบัติเหตุจราจร(เดินถนน ถูกรถเฉี่ยวชน เสียชีวิต) ได้รับการพิทักษ์สิทธิและเป็นธรรม

เครือข่ายการทำงานที่เกี่ยวข้อง

1.กองพัฒนาระบบติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

2.พนักงานสอบสวน ผู้รับผิดชอบคดี

3.งานทะเบียนและบัตร เทศบาลนครนนทบุรี

4.หอผู้ป่วย งานเวชระเบียน งานสิทธิประโยชน์ งานประกันสุขภาพ

5.ห้องรักษาศพ (ห้องสุคติ) โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

6.เจ้าหน้าที่มูลนิธิร่วมกตัญญู เจ้าหน้าที่มูลนิธิฯในพื้นที่

7.องค์กรภาคประชาสังคม

8.สถานบริการสาธารณสุขในพื้นที่ อาสาสมัครสาธารณสุข

9.ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภาคผนวก

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

Central Institute of Forensic Science

เข้าถึงง่าย ได้มาตรฐาน บริการเท่าเทียม

ข่าวประจำวันที่ 31 มกราคม 2565 ข่าวที่ 024/2565

นิติวิทย์ฯ ร่วมกับ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า และมูลนิธิร่วมกตัญญู นำร่องการนำเข้าข้อมูลคนไข้นิรนามและศพนิรนาม ลงระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหายและพิสูจน์ศพนิรนาม

วันจันทร์ที่ 31 มกราคม 2565 **นางสุธิดา สุวรรณรังษี ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม** ในนามฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหาย และการพิสูจน์คนนิรนามและศพนิรนาม (ค.พ.ศ.) พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่กองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ หารือร่วมกับกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โดยมี**นางสมปอง มิลินทานนท์ หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์** และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ให้การต้อนรับและหารือแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำร่องในนามโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำเข้าข้อมูลคนไข้นิรนามและการจัดการศพนิรนามที่เสียชีวิต ภายใต้การรักษาของโรงพยาบาล เพื่อการตรวจพิสูจน์บุคคลและให้ข้อมูลของคนไข้นิรนามและศพนิรนามดังกล่าว มีการนำเข้าในระบบฐานข้อมูลกลางฯ อย่างเป็นระบบ ลดการตกหล่นของข้อมูล บูรณาการองค์ความรู้ร่วมกันและสร้างแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน ตั้งแต่การเก็บข้อมูลอัตลักษณ์คนไข้นิรนามและศพนิรนาม ซึ่งใช้องค์กรภาคประชาสังคม **มูลนิธิร่วมกตัญญู** ในการเป็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน กิจกรรมนำร่องนี้จะนำไปสู่การขยายพื้นที่การนำเข้าข้อมูลของคนไข้นิรนามและศพนิรนามในส่วนโรงพยาบาลของรัฐสำหรับฐานข้อมูลกลางฯ เพื่อสนับสนุนการติดตามคนหาย การพิสูจน์คนนิรนามและศพนิรนาม รวมถึงการประสานข้อมูลต่างๆ ระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ภาพ/ข่าว : กองพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์ศพนิรนาม