



คำสั่งโรงพยาบาลปางศิลาทอง
ที่ ๒๒๑ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายในเรื่องการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย(Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้องเรียน รวมทั้งสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และได้กำหนดมาตรการในดำเนินการ ที่สำคัญเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม

เพื่อเป็นการลดปัญหาการฟ้องร้องเมื่อมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นในหน่วยบริการ สถานการณ์ยังรุนแรงและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น ทีมเคลื่อนที่เร็วจะต้องรีบดำเนินการทันที เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฟ้องร้องเกิดขึ้น อีกทั้งสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานในสังกัดที่ทีมรับผิดชอบในทุกระดับสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเหตุการณ์ ลดจำนวนการฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์หรือหยุดยั้งการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ได้ โรงพยาบาลปางศิลาทองจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

| | | | |
|--------------------|------------------|--------------------------------|------------------|
| ๑. นายสิทธิ์ | ภาคไพบูลย์ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปางศิลาทอง | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาวปิยมาศ | ฉัตรจินดารัตน์ | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวชบา | ไชยเชษฐ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวชนาพร | แสงมณี | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๕. นายอลงกต | พวงพุ่ม | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางแววตา | พวงพุ่ม | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๗. นางสาวชัชฎาภรณ์ | กันชาติ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๘. นางสาวยอดขวัญ | รอดกสิกรรม | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๙. นางเครือวัลย์ | พัฒนแสง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๑๐. นางสาวรัชณี | อำนวยการพันธวิไล | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๑๑. นางมณฑล | ธวัชวงษ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๑๒. นางจินตนา | दानปาน | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๑๓. นางสาวรัชฎาพร | อินทปัติย์ | นักวิชาการสาธารณสุข | กรรมการ |

และเลขานุการ
และผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้...

โดยให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลปางศิลาทอง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เผื่อระวังเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่มีแนวโน้มจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียนฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ ที่อาจถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดีแพ่งและคดีอาญา
๒. หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ให้ครบทุกฝ่าย
๓. ร่วมเจรจาร่วมกันภายในทีม เพื่อการวางแผนที่ความขัดแย้ง (Conflict Mapping)
๔. ควบคุม ป้องกันและดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จพร้อมทั้งฟื้นฟูความสัมพันธ์
๕. ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความปลอดภัย และเชื่อมโยงเครือข่ายภายนอก
๖. เป็นทีมที่ปรึกษาให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในพื้นที่รับผิดชอบ หรือพื้นที่อื่นๆ ที่ได้รับการร้องขอ
๗. ให้ผู้บังคับบัญชาของบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย อนุมัติให้บุคคลนั้น ๆ สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยให้เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากงบประมาณต้นสังกัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสิทธิ ภาคไพบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปางศิลาทอง



คำสั่งโรงพยาบาลปงศิลาทอง

ที่ ๙๘ / ๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

โดยที่เป็นการสมควรให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรเป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๓๔๔๔/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ จึงให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลปงศิลาทอง ณ ห้องศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลปงศิลาทอง ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์

- | | |
|---------------------------|---|
| ๑.๑ นางจินตนา ด้านปาน | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ หัวหน้าศูนย์ |
| ๑.๒ นางจารินี รักษาสิทธิ์ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน |
| ๑.๓ น.ส.รัชฎาพร อินทปต์ย | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๑.๔ น.ส.รัชดาภรณ์ สีใส | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๑.๕ น.ส.ทักษพร นภาสวัสดิ์ | ตำแหน่ง พนักงานการเงินและบัญชี |

๒. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๕๗๔ ๑๙๕๐

๒.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงศิลาทอง ๒๕๐ หมู่ ๔ ตำบลหินดาด อำเภอปงศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๒๐

๒.๓ แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ได้ที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลปงศิลาทอง

ให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และประสานงานกับเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอปงศิลาทอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. สนับสนุน และติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
๓. สรุป และรายงานผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
๔. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสิทธิ ภาคไพบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงศิลาทอง