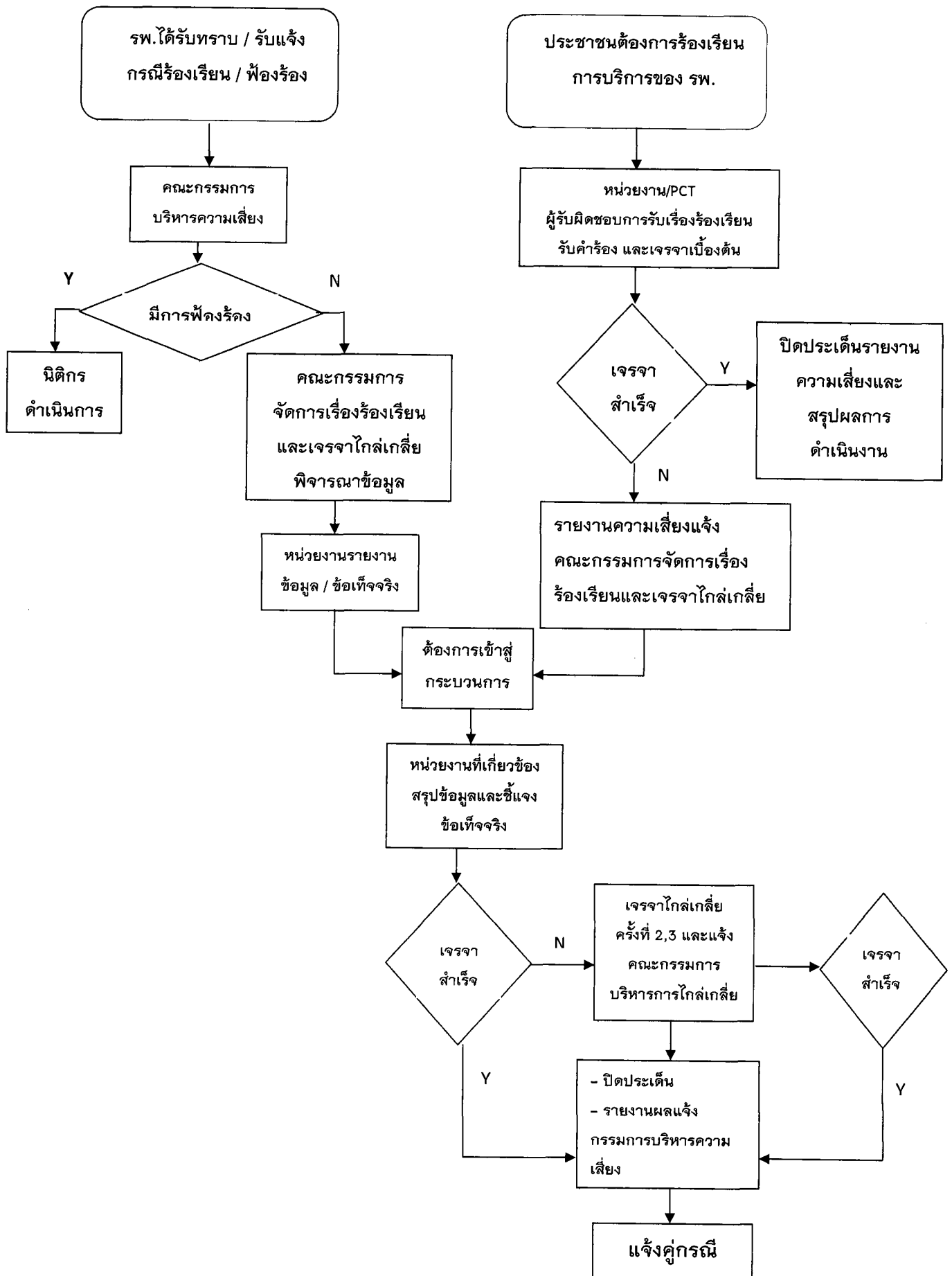
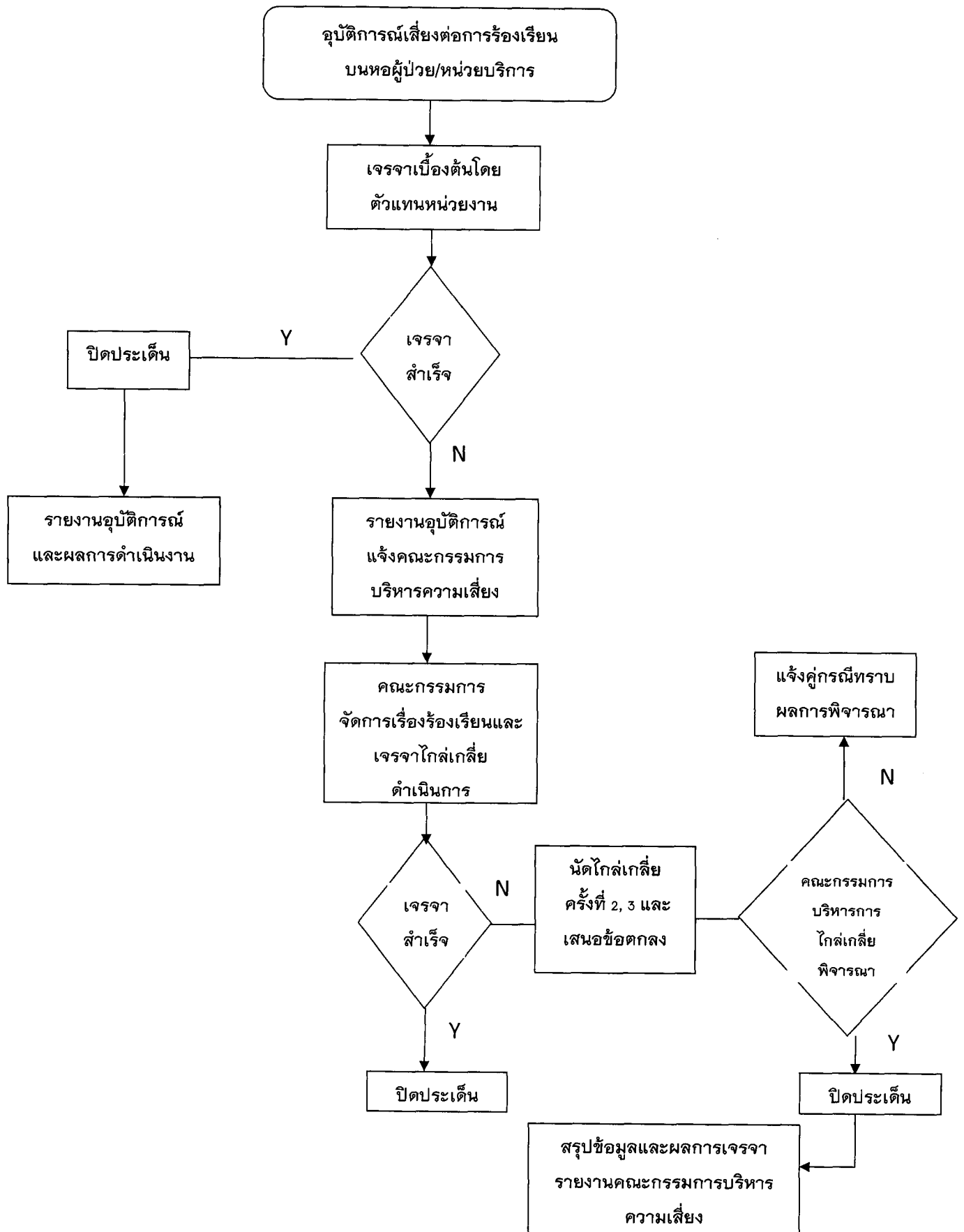


วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติเหตุการร้องเรียน / ฟ้องร้อง



วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติเหตุการร้องเรียน
(กรณีเกิดเหตุในโรงพยาบาล)





บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
ฝ่ายบริหารทั่วไป
เลขที่รับ 3416
รับวันที่ 22 พ.ค. 2561
เวลา 11.33 น.

ส่วนราชการ... ศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ที่... อบ. ๐๐๓๒.๑๒๙/ ๖๖๗ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง... ขออนุญาตเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย และเผยแพร่วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย พร้อมทั้งจัดทำแผนผังวิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องนั้น

ในการนี้ จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย และเผยแพร่วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง บน Web site ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการและผู้รับผิดชอบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ

เขียน ผอ.รพ.

- เพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

22 พ.ค. 2561

Handwritten signature and date: 22 พ.ค. 61

Handwritten signature

(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

Handwritten signature

22 พ.ค. 2561

คำสั่งโรงพยาบาลสรรพลีธิประสงค์

ที่ ๗๒๙ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

ด้วยโรงพยาบาลสรรพลีธิประสงค์ ตระหนักถึงความสำคัญกรณีผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล

ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเหตุการณ์ จึงเห็นสมควรให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

- | | | |
|------|---|----------------------------|
| ๑.๑ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพลีธิประสงค์ | ที่ปรึกษา |
| ๑.๒ | รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ (ด้านบริหาร) | ประธาน |
| ๑.๓ | รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาคุณภาพบริการฯ | รองประธาน |
| ๑.๔ | รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล | รองประธาน |
| ๑.๕ | ประธานองค์กรแพทย์ | กรรมการ |
| ๑.๖ | ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านงานพัฒนาคุณภาพบริการการพยาบาล | กรรมการ |
| ๑.๗ | หัวหน้ากลุ่มงานการเงิน | กรรมการ |
| ๑.๘ | นางครุณี บึงทอง | กรรมการ |
| ๑.๙ | นางพิมพ์พันธ์ เจริญศรี | กรรมการ |
| ๑.๑๐ | นางชนินันท์ พุ่มสถิตย์ | กรรมการ |
| ๑.๑๑ | นางวิภาพรรณ คงชนะ | กรรมการ |
| ๑.๑๒ | รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๑๓ | นางสาวประภาพร หงษ์ตระกูล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

๑. รับข้อสรุปจากการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผ่านคณะกรรมการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกราย
๒. เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีที่ได้รับเชิญจากคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓. พิจารณาและตัดสินใจเรื่องร้องเรียนและการจ่ายชดเชยค่าเสียหายกรณีที่มีการเรียกร้องหรือมีข้อเสนอ
๔. พิจารณาและให้คำปรึกษากรณีที่โรงพยาบาลได้รับผลกระทบจากการฟ้องร้อง เพื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ

/๒. คณะกรรมการ...

๒. คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย (RRT)

๒.๑	นายแพทย์พิเชฐ หล่อวินิจนันท์	ประธาน
๒.๒	นายแพทย์ชาญศักดิ์ จึงมันคง	รองประธาน
๒.๓	นางพิมพ์พันธ์ เจริญศรี	รองประธาน
๒.๔	นางนารถฤดี มาพิทักษ์	กรรมการ
๒.๕	นางดรุณี บุ่งทอง	กรรมการ
๒.๖	ประธานและเลขานุการ PCT ที่เกี่ยวข้อง	กรรมการ
๒.๗	นางสาวอรุณี รัตนนิเทศก์	กรรมการ
๒.๘	นางสาววาสนา อุปสาร	กรรมการ
๒.๙	เภสัชกรพลอยรุ่ง โกมลเวชกุล	กรรมการ
๒.๑๐	นางสุภาพร พรหมสุพรรณ	กรรมการ
๒.๑๑	นายยงยุทธ วัฒนาไชย	กรรมการ
๒.๑๒	นางวิภาพรรณ คงชนะ	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๓	นางจิรัฐภา เยนา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๔	นางณัชฎาพร จันทรา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕	นางสาวธีรนุช ธีรกุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. ดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ
๒. ประสานงานบุคลากร/หน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ตลอดจนประสานงานในการเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓. รับผิดชอบในการดำเนินการไกล่เกลี่ยในรูปแบบคณะกรรมการ
๔. สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล
๕. นำเสนอผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. คณะอนุกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ประกอบด้วย

๓.๑ คณะกรรมการ PCT Ortho และฟื้นฟู ประกอบด้วย

๓.๑.๑	นายแพทย์จิรวุฒน์ รากวงศ์	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
๓.๑.๒	นายแพทย์วรารุช ธีระสิทธิ์กุล	นายแพทย์ชำนาญการ
๓.๑.๓	นางลักขณา ทองมี	หัวหน้ากลุ่มงานกายภาพบำบัด
๓.๑.๔	นางนารถฤดี มาพิทักษ์	หัวหน้างานหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์
๓.๑.๕	นางชูศรี ทองกลม	หัวหน้าหอผู้ป่วย ICU ortho+อุบัติเหตุ
๓.๑.๖	นางวิภาพรรณ คงชนะ	หัวหน้าหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ชาย ๑
๓.๑.๗	นางป้าณบงกช มูลสิน	หัวหน้าหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ชาย ๒

- | | | | |
|-------|--------------|--------|--------------------------------|
| ๓.๑.๘ | นางรัชราภรณ์ | สายทอง | หัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษพระปทุมมา |
| ๓.๑.๙ | นางสาวปราณี | บุญอุก | หัวหน้าหอผู้ป่วย Spinal Unit |
- ๓.๒ คณะอนุกรรมการ PCT กุมารเวชกรรม ประกอบด้วย**
- | | | | |
|-------|---------------------|---------------|-------------------------------------|
| ๓.๒.๑ | แพทย์หญิงพິงเนตร | สฤชดีนิรันดร์ | นายแพทย์เชี่ยวชาญ |
| ๓.๒.๒ | นายแพทย์เพียรศักดิ์ | แซ่หว่าง | นายแพทย์ชำนาญการ |
| ๓.๒.๓ | นางสาวรพีพรรณ | กลัดเนียม | หัวหน้างานหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสาย๑ |
| ๓.๒.๔ | นางกฤษณา | แก้วกล้า | หัวหน้างานหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสาย๒ |
| ๓.๒.๕ | นางสาวเยาวเรศ | เอื้ออารีเลิศ | หัวหน้าห้องผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด ๑ |
| ๓.๒.๖ | นางศรีไพร | กัลปตี | หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็ก |
- ๓.๓ คณะอนุกรรมการ PCT อายุรกรรม ประกอบด้วย**
- | | | | |
|-------|-------------------------------|----------------|-----------------------------------|
| ๓.๓.๑ | นายแพทย์พิเชษฐ หล่อวินิจนันท์ | | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ |
| ๓.๓.๒ | นางจุฑารัตน์ | สุพรรณจิตwana | หัวหน้างานหอผู้ป่วยอายุรกรรมสาย ๒ |
| ๓.๓.๓ | นางนวลน้อย | โหดระไวศยะ | หัวหน้างานหอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม |
| ๓.๓.๔ | นางทัศนีย์ | จังกาจิตต์ | หัวหน้างานหอผู้ป่วยอายุรกรรมสาย ๓ |
| ๓.๓.๕ | นางสาวอรุณี | รัตนนิเทศ | หัวหน้าหอผู้ป่วย Stroke |
| ๓.๓.๖ | นางอัญชลี | วิเศษสุนทศิลป์ | หัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษพระปทุมมา ๕ |
- ๓.๔ คณะอนุกรรมการ PCT ศัลยกรรม, ห้องผ่าตัด และวิสัญญี ประกอบด้วย**
- | | | | |
|--------|-------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| ๓.๔.๑ | นายแพทย์จำลอง | กิตติวีระเวช | นายแพทย์ชำนาญการ |
| ๓.๔.๒ | ประธาน PCT ในกลุ่มงานศัลยกรรม | | |
| ๓.๔.๓ | นายแพทย์จรูญพงษ์ | ชูรัตน์ | นายแพทย์เชี่ยวชาญ |
| ๓.๔.๔ | นางทัศนีย์ | บุญวานิตย์ | หัวหน้างานวิสัญญี |
| ๓.๔.๕ | นางดรุณี | บึงทอง | หัวหน้างานหอผู้ป่วยศัลยกรรม สาย ๑ |
| ๓.๔.๖ | นางสาวศศิธร | ชำนาญผล | หัวหน้างานหอผู้ป่วยศัลยกรรม สาย ๒ |
| ๓.๔.๗ | นางสุรวิภา | ศรีเพชร | หัวหน้างานหอผู้ป่วยศัลยกรรม สาย ๓ |
| ๓.๔.๘ | นางสาวอรชร | มาลาหอม | หัวหน้างานห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม |
| ๓.๔.๙ | นางจุฬารัตน์ | ศักดิ์สิงห์ | หัวหน้างานห้องผ่าตัด |
| ๓.๔.๑๐ | นางคำปิ่น | แก้วกนก | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
- ๓.๕ คณะอนุกรรมการ PCT สูติ - นรีเวชกรรม ประกอบด้วย**
- | | | | |
|-------|-------------------|------------------|--------------------------------------|
| ๓.๕.๑ | นายแพทย์ชาญศักดิ์ | จึงมั่นคง | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ |
| ๓.๕.๒ | นายแพทย์สนธยา | พิริยะกิจไพบุลย์ | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ |
| ๓.๕.๓ | นางพิมพ์พันธ์ | เจริญศรี | หัวหน้างานผู้คลอด |
| ๓.๕.๔ | นางนิตยา | คำแน่น | หัวหน้างานหอผู้ป่วยสูติ - นรีเวชกรรม |
| ๓.๕.๕ | นางณัชฎาพร | จันทรา | หัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษพระปทุมมา ๔ |
| ๓.๕.๖ | นางสาวนุชจรี | ไสยสมบัติ | หัวหน้างานห้องคลอด |

๓.๖ คณะอนุกรรมการใน PCT ENT ประกอบด้วย

๓.๖.๑ นายแพทย์ธวัชชัย	ทองประเสริฐ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
๓.๖.๒ แพทย์หญิงสุวิมล	ทองประเสริฐ	นายแพทย์ชำนาญการ
๓.๖.๓ นางสาวรุ่งเพชร	กীরติมหาตย์	หัวหน้างานหอผู้ป่วยตา หู คอ จมูก
๓.๖.๔ นางศศิณา	ว่องไว	หัวหน้าหอผู้ป่วยหู คอ จมูก
๓.๖.๕ นางอมรรัตน์	ถิ่นขาม	หัวหน้าหอผู้ป่วย ตา

๓.๗ คณะอนุกรรมการ OPD ER ศูนย์ Refer จิตเวช ประกอบด้วย

๓.๗.๑ นายแพทย์สุชาติ	บูรพันธ์	หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก
๓.๗.๒ นายแพทย์จิรวัดน์	มูลศาสตร์	หัวหน้ากลุ่มงานจิตเวช
๓.๗.๓ นางกรรณิกา	ยุภาศ	หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
๓.๗.๔ นางนิภา	ทองทับ	ผู้ช่วยหัวหน้างานผู้ป่วยนอก
๓.๗.๕ นางสาวลัดดา	ภัทรพรนันท์	หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
๓.๗.๖ นางสุปราณี	ชูรัตน์	หัวหน้า ER Trauma
๓.๗.๗ นางอัปสร	บุศดี	หัวหน้างานศูนย์ประสานงานส่งต่อ
๓.๗.๘ นางสาวรัชณี	วีระสุขสวัสดิ์	หัวหน้างานผู้ป่วยจิตเวช

๓.๘ คณะอนุกรรมการหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วย

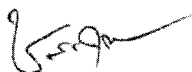
๓.๘.๑ นายแพทย์วิเชียร	เชาว์ศรีกุล	หัวหน้ากลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค
๓.๘.๒ นางสาวนิตยา	ธีระวัฒน์สุข	หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
๓.๘.๓ นายแพทย์ศักดิ์สิทธิ์	บุญลักษณ์	หัวหน้ากลุ่มงานนิติเวช
๓.๘.๔ นายแพทย์สิทธิพร	ศศิวรรณพงศ์	หัวหน้ากลุ่มงานรังสีวิทยา
๓.๘.๕ เกสัชกรพลอยรุ่ง	โกมลเวชกุล	หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม
๓.๘.๖ เกสัชกรนิตยา	ดาววงศ์ญาติ	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
๓.๘.๗ ทันตแพทย์วุฒิชัย	ตั้งสิริสุธิกุล	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
๓.๘.๘ นางชนินันท์	พุ่มสถิตย์	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓.๘.๙ นางสาวภาภรณ์	บุตดาวงค์	หัวหน้ากลุ่มงานการเงิน
๓.๘.๑๐ นางสาวประภาพร	หงษ์ตระกูล	นิติกร
๓.๘.๑๑ นางฐิติรัตน์	ทวีชัยธนกุล	หัวหน้าศูนย์ประกันสังคมและ พรบ.รถ

บทบาทหน้าที่คณะอนุกรรมการ มีดังนี้

๑. รับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์อันอาจเป็นสาเหตุของการร้องเรียนหรือกรณีพิพาท
๒. สอบถาม พุดคุย และใช้ทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อลดภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ อันอาจเป็นเหตุของกรณีร้องเรียน
๓. ให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจให้คู่เจรจาได้ทราบ ยอมรับ และพึงพอใจในการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น จนสามารถปิดประเด็นในระยะเวลาอันสั้น

๔. กรณีไม่สามารถยุติข้อพิพาทหรือเหตุการณ์ได้ ให้รายงานตามขบวนการและวิธีปฏิบัติ กรณี
มีอุบัติการณ์ที่ต้องดำเนินการใกล้เคียง โดยรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงไปยังศูนย์คุณภาพ
 ๕. กรณีมีหนังสือร้องเรียนของหน่วยงานให้ดำเนินการ และประสานงานเพื่อจัดทำคำชี้แจง
ข้อเท็จจริง
 ๖. สรุปผลการดำเนินการไว้ที่หน่วยงาน
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายชุตติเดช ตาบ-องครักษ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๔๐/๗
๒๗/๑๑/๖๐
