

คำสั่งโรงพยาบาลปัตตานี

ที่ ๘/๒๕๖๐

เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย และการบริหาร
ความเสี่ยงในสถานพยาบาล เพื่อให้การพัฒนากระบวนการความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร
สาธารณสุข-2P Safety (Patient and Personnel Safety) ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา
ควบคุมกำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้ง 3 ระบบ คือ ระบบป้องกัน (Prevention)
ระบบเฝ้าระวัง (Early detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation) เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน
สามารถแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้ง
คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ในโรงพยาบาลขึ้น ดังนี้

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัตตานี | ประธาน |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ | รองประธาน |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล | กรรมการ |
| 4. ประธานองค์กรแพทย์ | กรรมการ |
| 5. ประธานทีมการดูแลผู้ป่วยทุก PCT (สูติ, ศัลย์, ortho, Med, เด็ก, จิตเวช, EENT) | กรรมการ |
| 6. ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง | กรรมการ |
| 7. นายแพทย์ศรวิทย์ ศิลาลาย (นักสันติวิธี) | กรรมการ |
| 8. นางสุมาลี คงสมพรต (ผู้จัดการความเสี่ยง) | กรรมการ |
| 9. นางละออ ก่อเกียรติพิทักษ์ (ผู้แทนภาคประชาชน) | กรรมการ |
| 10. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | กรรมการและเลขานุการ |
| 11. นางภัทราวรรณ ชายสิงห์ขจรณ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12. นางลมัย แดงประดิษฐ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการรักษาพยาบาล การป้องกัน การร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทาง การแพทย์ภายในโรงพยาบาล
2. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

1. คณะอนุกรรมการดำเนินงานด้านสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย

1.1 นายรุชดา สาและ	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ที่ปรึกษา
1.2 นางสาวจุฑามาศ อร่ามรัตน์	ทันตแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
1.3 นายศรวิทย์ ศิลาลาย	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธาน
1.4 นางจินดา เกียรติศักดิ์โสภณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
1.5 นางศิริประภา ลิปต์วัฒนกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
1.6 นางสาวปัทมา ลัทธิวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
1.7 นางลมัย แดงประดิษฐ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
1.8 นางสาวศุภวรรณ ทองแดง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
1.9 นางสาวเสาวคนธ์ อ่อนเกตุพล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
1.10 นางเชียวหิวง อุศุภรัตน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
1.11 นางสาวลัดดาวัลย์ ระตะไพบูลย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
1.12 นางรอมือเลาะ หนะยีเด	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	กรรมการ
1.13 นางอัมพร แสงอุบล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
1.14 นางศรีกัลยา คณานุรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
1.15 นางสาวเก็จกนก แก่นบุญ	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
1.16 นางสุมาลี คงสมพรต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างกลไกการจัดระบบบริการให้สอดคล้องกับสิทธิและความต้องการของผู้รับบริการ
2. กำหนดนโยบายให้บุคลากรตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย
3. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการเชิงรุก
4. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
5. ติดตามและกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานเกิดการจัดการ ฝ่าระวังเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
6. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผู้บริหารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
อย่างเป็นรูปธรรม

2. คณะอนุกรรมการด้านเจรจาไกล่เกลี่ยและพิจารณาข้อร้องเรียน (RRT) ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| 2.1 นายแพทย์อรุณ ประเสริฐสุข | นายแพทย์เชี่ยวชาญ | ประธานกรรมการ |
| 2.2 นายแพทย์ศรวิทย์ ศิลาลาย | นายแพทย์เชี่ยวชาญ | รองประธาน |
| 2.3 แพทย์หญิงกรพิณรุฑ์ แก้วกระจ่าง | นายแพทย์เชี่ยวชาญ | กรรมการ |
| 2.4 นางสาวปัทมา ลัทธวรรณ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.5 นางสาววันทนา คุมพสาโน | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.6 นางศรีกัลยา คณานุรักษ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.7 นางกัญญา สุชะนันท์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.8 นางเจี๊ปาตีหมีะ บินอิบรอเฮง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.9 นางรอมือเลาะ หะยีเด | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ | กรรมการ |
| 2.10 นางนงนุช ช่อพันธ์สกุล | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 2.11 นางสาวรอฮานิง หะยีคอเลาะ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 2.12 นางสาวศุภวรรณ ทองแดง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| 2.13 นางภัศราวรรณ ชายสิงห์ขรณ์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ | กรรมการ |

2.14 นางลมัย แดงประดิษฐ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ

2.15 นางศิริประภา ลิปตวัฒนกุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

2.16 นางสาวทัญญา บัวสิน นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

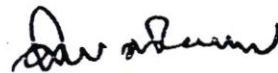
โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ฝ้าระวังเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดี
ทางการแพทย์ ที่อาจถึงขั้นฟ้องเป็นคดีแพ่งและคดีอาญา
2. หาข้อมูล ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนในทีม ตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี
4. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาเยียวยาเบื้องต้น พร้อมทั้งฟื้นคืนความสัมพันธ์
5. รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะๆ และภายหลัง
สิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย
6. สรุปรายงานการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

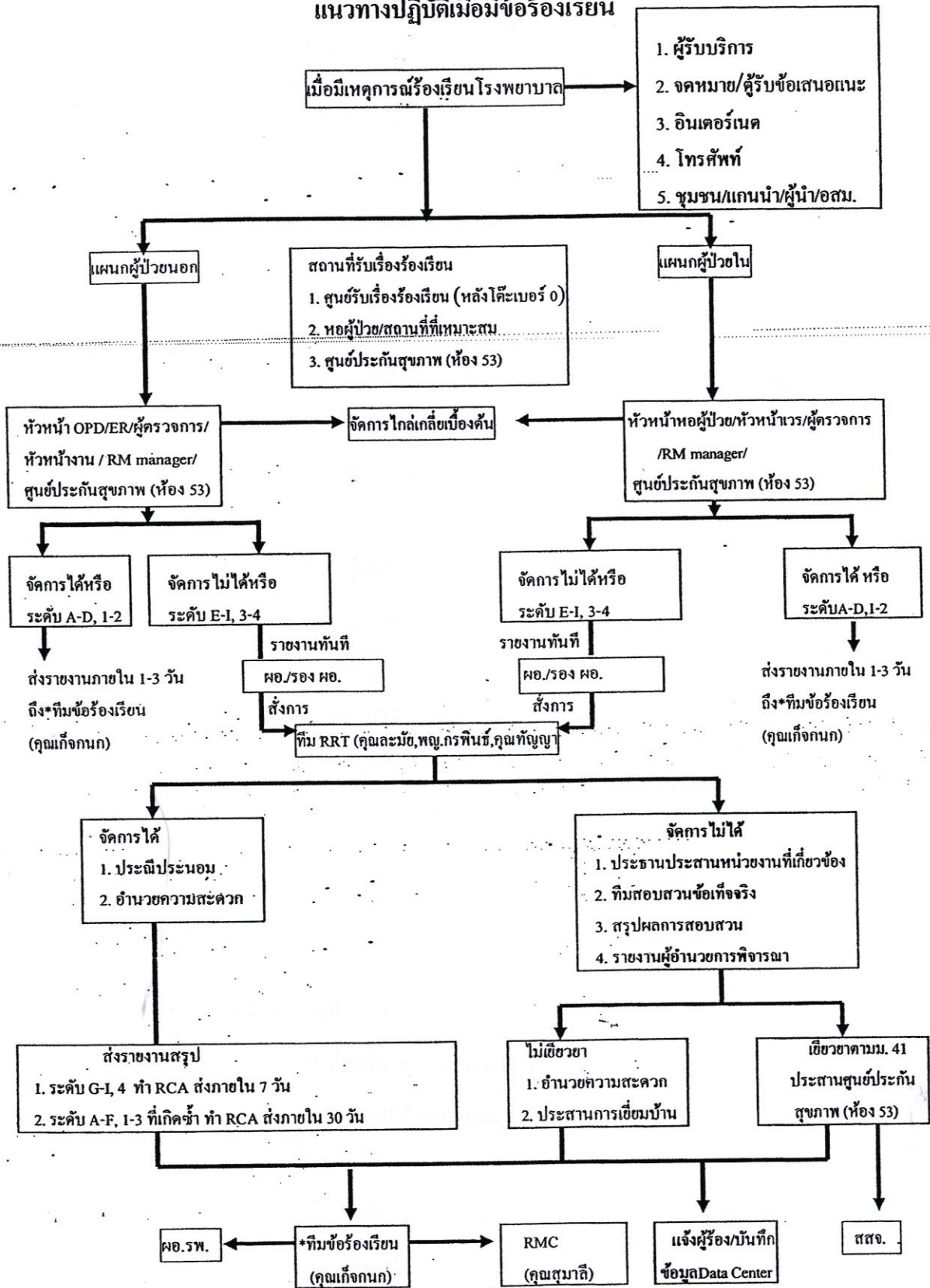
สั่ง ณ วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ



(นายศักดิ์ชัย ตั้งจิตวิทย์กุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัตตานี

แนวทางปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน



หมายเหตุ กรณีที่ต้องการถ่ายเอกสารเวชระเบียน ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ รพ. และได้รับการตรวจสอบจากทีมใกล้เกิดขึ้น ระดับ รพ. ก่อน

บทบาทหน้าที่

1. หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าเวร/ผู้ตรวจการ/Rm manager/ศูนย์ประกันสุขภาพ

- Early Detection
- ประเมินระดับความรุนแรง
 - จัดการใกล้เคียงเบื้องต้น
 - เหตุการณ์ระดับ E-1,3,4 แจ้งผอ./รองผอ และ RRT (ตาม Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน)
 - แจ้งหน่วยงานบันทึก ทำRCA ส่งทีมรับเรื่องร้องเรียน
 - ระดับ A-F ,1-3 ที่เกิดซ้ำ : ทำ RCA ส่งภายใน 30 วัน
 - ระดับ G-I,4 : ทำ RCA ส่งภายใน 7 วัน

RRT คนที่ 1. คุณลมัย แดงประดิษฐ์ โทร 0-897320473

คนที่ 2. คุณทัศนญา บัวสิน โทร 0-980168267

คนที่ 3. พ.กรพินทร์ แก้วกระจ่าง โทร 0-815993940

2. คณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและพิจารณาข้อร้องเรียน (RRT)

- Mediation
- รับคำสั่ง ผอ./รอง.ผอ เข้าเจรจาไกล่เกลี่ย
 - ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ย รายงานประธาน RRT
 - รายงานผู้อำนวยการ เหยี่ยวยา ฟันฟูความสัมพันธ์
 - บันทึกข้อมูลส่งทีมข้อร้องเรียน

3. คณะอนุกรรมการดำเนินงานด้านสิทธิผู้ป่วย จริยธรรมและข้อร้องเรียน

- Prevention
- รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง
 - กระตุ้นและติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในทุกหน่วยงาน
 - รวบรวมข้อมูลรายงานคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และทีมบริหารความเสี่ยง