



No 10

(9.1)

คำสั่งโรงพยาบาลศรีเชียงใหม่

ที่ ๓๗/ส/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ด้วยปัจจุบันปัญหาการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและขวัญกำลังใจของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นอย่างมาก จำเป็นจะต้องมีกระบวนการในเชิงป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยจัดการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยลดปัญหาการฟ้องร้องต่อบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขได้ โดยกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้โรงพยาบาลในสังกัดจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของโรงพยาบาลขึ้น เพื่อดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๘๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ ดังนี้

๑. คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับโรงพยาบาล ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑.๑ นายจามิกร ใจดี รก.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ | ประธาน |
| ๑.๒ นางปิณชิตรา ตันเจริญ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๑.๓ นางสาวนงนุช ศรีตระกูล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๑.๔ นายพงษ์พิสุทธิ์ สภาวะหา นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการ |
| ๑.๕ นายนพดล พิทักษ์เขต นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๖ นางจิตต์สุภา นามบุปผา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูลเบื้องต้น และสรุปแยกประเด็นข้อร้องเรียน
๒. หาทางแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามความเหมาะสม
๓. หาข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. ประสานและนัดหมายกับผู้ร้องเรียน
๕. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย และรับส่งต่อเรื่องไกล่เกลี่ยจากทีมหน่วยบริการย่อย
๖. สรุปประเด็นและผลการเจรจาไกล่เกลี่ย
๗. จัดทำรายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ย
๘. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และคณะกรรมการบริหาร

ความเสี่ยง

๙. วางแผนและจัดทำแผนพัฒนาเชิงรุก
๑๐. ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีละ ๒ ครั้ง
๑๑. พัฒนาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกี่ยวกับไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๑๒. ประสานงานกับเครือข่ายภายนอก

๒ ทีมใกล้เคียงข้อพิพาทระดับหน่วยงานย่อย ได้แก่ข้าราชการที่ทำหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงาน/
หัวหน้างานในทีมต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ทีมผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก/งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ
ฉุกเฉินและนิติเวช/งานเวชระเบียน/งานประกันสุขภาพ/กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ/กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์/
กลุ่มงานรังสี

๒.๒ ทีมผู้ป่วยใน ประกอบด้วย งานการพยาบาลผู้ป่วยใน/งานการพยาบาลผู้คลอด

๒.๓ ทีมสนับสนุนบริการ ประกอบด้วย งานธุรการ/งานการเงินและบัญชี/งานพัสดุ/งานรักษา
ความปลอดภัย/งานยานพาหนะ/กลุ่มงานโภชนศาสตร์/งานจ่ายกลาง/งานซักฟอก/พนักงานทำความสะอาด

๒.๔ ทีมศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองศรีเชียงใหม่ ประกอบด้วย งานสุขภาพิบาล/งานส่งเสริมสุขภาพ/
กลุ่มงานทันตกรรม/กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด/กลุ่มงานแพทย์แผนไทย

๒.๕ ทีมเครือข่ายสุขภาพ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับข้อมูลข้อพิพาทและใกล้เคียงเบื้องต้น
๒. หากใกล้เคียงไม่สำเร็จในหน่วยงานตนเอง ให้ส่งต่อไปยังคณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทของ
ระดับโรงพยาบาล
๓. ให้ความร่วมมือในการประสานงานใกล้เคียงและพัฒนา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖



(นายจามิกร ใจดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเชียงใหม่