



คำสั่งโรงพยาบาลมหาสารคาม

ที่ ๗๓๐ / ๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง

ด้วยโรงพยาบาลมหาสารคาม เป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านสุขภาพมุ่งสู่มาตรฐานระดับชาติ โดยมีเข้มนุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการจึงเป็นนโยบายที่สำคัญของโรงพยาบาล

เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ โรงพยาบาลมหาสารคาม จึงขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลมหาสารคามที่ 32/2555 และขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง โรงพยาบาลมหาสารคาม ดังนี้

ที่ปรึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมหาสารคาม
2. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
3. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
4. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ
5. รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
6. รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาคุณภาพและกิจกรรมพิเศษ

หน้าที่

1. เป็นที่ปรึกษาและอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาแก่คณะกรรมการ
2. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พิจารณาเยียวยา

คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

1) นายเสนอห์	บุรณวรศิลป์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
2) นางชนพร	มูทาพร	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธานคณะกรรมการ
3) นางรุ่งทิพย์	มันคง	สาธารณสุขอำเภอเมืองมหาสารคาม	กรรมการ
4) นางเพ็ญศรี	บำรุง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
5) นางจุฬาลักษณ์	ฝั้นศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
6) น.ส.ทรรศวรรณ	เดชมาลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
7) นางรัตติยา	ทองสมบุญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
8) นางอรณต	วัฒนะ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
9) นางรัตนภรณ์	ยนต์ตระกูล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ

10) นางเปี่ยมจิต	ทองภูธรณ์	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
11) นางนันทนพ	รัตนเดชสกุล	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
12) น.ส.อัญชลี	ประคำทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
13) นางวัฒนา	สว่างศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
14) นางสาวลักขณ์	ชมภูหลง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ
15) นางสุดาจันทร์	สุกะตะ	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
16) นางสุธิดา	เอี่ยมเกื้อกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

1. วางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง โรงพยาบาลมหาสารคาม
2. ควบคุม กำกับการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง โรงพยาบาลมหาสารคาม
4. ประสานและประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้งของคณะกรรมการทุกชุด
6. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา
7. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมหาสารคาม ประกอบด้วย

1) นางสาวลักขณ์	ชมภูหลง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
2) นางรัตติยา	ทองสมบูรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานคณะกรรมการ
3) น.ส.ธณานิษฐ์	อุณหนันท์	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
4) นางคณินิจ	ศรีระโคตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
5) นางสาวศิตกา	พลแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
6) นางนุจรินทร์	ทองโรจน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
7) นายวรเชษฐ์	มงคลสิทธิกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
8) นางลัดดาวัลย์	บุรณวรรคศิลป์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
9) นางนิตยา	ตะนะสอน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
10) นางวัฒนา	สว่างศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
11) นางสาวสวาท	วังคง	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะกรรมการ
12) นายณพรัตน์	สังกะเขตต์	เภสัชกรชำนาญการ	คณะกรรมการ
13) นางสาวเบญจวรรณ	พิณรุทอง	นิติกร	คณะกรรมการ
14) นางสุดาจันทร์	สุกะตะ	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ
15) นางสุธิดา	เอี่ยมเกื้อกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
16) น.ส.ชนกนันท์	รัตนวงสะวัต	พนักงานพิมพ์ ส2	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
2. ประเมินสถานการณ์ / รวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ข้อขัดแย้ง
4. ประสานเชื่อมโยงข้อมูล
5. ประสานการจัดการเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง
6. ออกเยี่ยมบ้าน
7. จัดทำรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน ประกอบด้วย

1. PCT กุมภาพันธ์	1) นายสถาพร	ณ ราชสีมา	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) น.ส.อมรา	พงษ์ทองเจริญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) น.ส.วรัญชรี	ตั้งอารยทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	4) นางวิภาดา	ดวงพิทักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	5) นางเพิ่มพูน	ศิริกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	6) นางสุวิธยา	ศรีรักษา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
2. PCT เมษายน	1) นางจรัญญา	จุฬาริ	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) นางไรรุณ	กุลจิตติพงษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) น.ส.ศิตภา	พลแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	4) นางเพลินดา	คำหลาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	7) นางจิราพร	รบไพร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	8) นางพุทธกัญญา	นารณสิทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	9) นางสาววสุน	จันทะคาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	10) น.ส.พจนีย์	บุลลีลัง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
3. PCT ตุลาคม	1) นายศักดิ์ชัย	ทอนมาตย์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) นางธนพร	มูทาพร	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	คณะกรรมการ
	3) น.ส.อรสวัสดิ์	รังสร้อย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	4) น.ส.สมทรง	บุตรตะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	5) นางรำไพ	เกตุจิระโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ

4. PCT ศัลยกรรม	1) นายประวิทย์	แสงวดี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
	2) น.ส.มยุรี	ประจำทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) นางอนงค์	คำบุคดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	4) นางวไลพร	ปักกระกา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	5) นางบุญมี	สันโคย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	6) นางครุณี	สมบุญกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	7) น.ส.เพชรินทร์	ภูมิภักดิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
5. PCT ศัลยกรรมกระดูก	1) นายกฤษณ์	โสภณวิวัฒน์	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
	2) นายเนติ	สาธิตสมิตรพงษ์	นายแพทย์ชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) นางเพชรรุ่ง	อิฐรัตน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	4) นางวันเพ็ญ	วรามิตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
6. กลุ่มงานจักษุวิทยา	1) นางเพียงใจ	ลวกุล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) นางนันทนา	สรานจิตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) น.ส.คมสันต์	จริยกรวิเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
7. ห้องผ่าตัด	1) นางสุภาวดี	นวลอ่อน	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) นางนัยนา	ไชยรงค์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) นางเอมอร	ก่ออิฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	4) น.ส.ชาลิตา	เจนประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	5) น.ส.สุภาพรรณ	จันสด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	6) นางชุตีวรรณ	การกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
8. กลุ่มงาน หู คอ จมูก	1) นายพรชัย	พัชรดนอรุณกร	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) น.ส.คมสันต์	จริยกรวิเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	3) นางลดาวัลย์	จันทร์ศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
9. กลุ่มปฐมภูมิ	1) นายไพบุลย์	อัศวธนบดี	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
	2) น.ส.ทรรศวรรณ	เดชมาลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานคณะกรรมการ
	3) นางอรนต	วัฒนะ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
	4) นางฐานิดา	อัมไพพันธ์	พินิจกิจ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	5) นางรัตนา	เสนาหนอก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	6) นางรุจิรัตน์	โพธิ์ศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	7) นายนิพนธ์	นาสุริวงศ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะกรรมการ
	7) นางวัฒนา	สว่างศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ

10. กลุ่มสนับสนุน การบริการ	1) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร			ประธานคณะกรรมการ
	2) น.ส.เพ็ญภา	เหลียงไพฑูรย์	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธานคณะกรรมการ
	3) นางกัญดา	คำพอ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญงาน	คณะกรรมการ
	4) นางสมพิศ	ปิ่นเก	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
	5) นางสมพร	ดาวเรือง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คณะกรรมการ
	6) นางสุขใจ	โยชน์	นักรังสีวิทยาชำนาญการ	คณะกรรมการ
	7) นายสมชาย	ผจญกล้า	เภสัชกรชำนาญการ	คณะกรรมการ
	8) นายสมชัย	ยัมศิริ	นักกายภาพบำบัดชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
	9) น.ส.ทิพย์พาสี	เพชรวิเชียรชัย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	10) นางเกษมกดา	จันทร์ศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	11) นางสาวธีรรัตน์	บุษดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
	12) นางจุรีรัตน์	ผุดผ่อง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะกรรมการ/เลขานุการ

หน้าที่

1. เฝ้าระวังป้องกันความเสี่ยงต่อการร้องเรียนในหน่วยงาน
2. รับเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน
3. จัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
4. ประสานงานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล
5. จัดทำรายงานสถิติ

คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย

1) นายสุรกิจ	ยศพล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะกรรมการ
2) นายเสน่ห์	บุรณวรศิลป์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธานคณะกรรมการ
3) นางธนพร	มูทาพร	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธานคณะกรรมการ
4) นางสาวลักขณ์	ชมภูหลง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
5) นางรัตติยา	ทองสมบุรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
6) นางนิตยา	ตะนะสอน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
7) นางสุดาจันทร์	สุคะตะ	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ

หน้าที่

1. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความขัดแย้ง ประเมินสถานการณ์
2. ประสานเชื่อมโยงข้อมูล
3. ชักชวนผู้เกี่ยวข้องเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความสมัครใจ
4. ติดตามผู้กรณี กำหนดวันเวลานัดไกล่เกลี่ย

5. เป็นผู้ดำเนินการในการเจรจาไกล่เกลี่ย
6. จัดทำบันทึกข้อตกลงการประนีประนอมยอมความ
7. ประสานงานการเยียวยาค่าชดเชยและการขึ้น ม.41 (ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ)
8. รวบรวมข้อมูล ประเมินผล
9. จัดทำรายงานสถิติการเจรจาไกล่เกลี่ย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ 24 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557



(นายสุนทร ยนต์ตระกูล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม

หมายเลขโทรศัพท์ โรงพยาบาลมหาสารคาม



Facebook โรงพยาบาลมหาสารคาม



คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
(ทีมขึ้นชม)

ประกอบด้วย

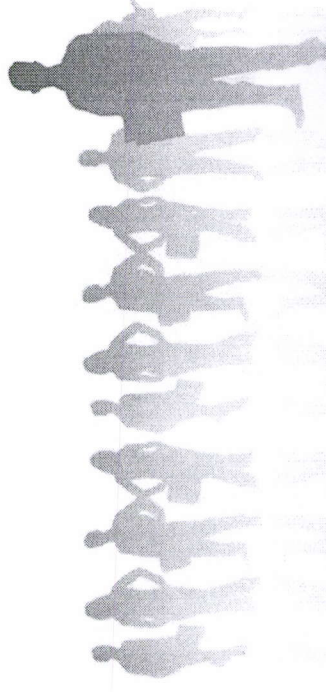
- | | | |
|-----------------------|--------------|-----------|
| 1) นายแพทย์สุรภักดิ์ | ยศพล | ประธาน |
| 2) นายแพทย์เสนาห์ | บุรณวรรศิลป์ | รองประธาน |
| 3) แพทย์หญิงศิริรัตน์ | มูทาพร | รองประธาน |
| 4) นางเสาวลักษณ์ | ชมภูหลง | คณะทำงาน |
| 5) นางจุฬาลักษณ์ | ผืนศิริ | คณะทำงาน |
| 6) นางรัตติยา | ทองสมบุญ | คณะทำงาน |
| 7) นางนิตยา | ตะนะสอน | คณะทำงาน |
| 8) นางสุดาจันทร์ | สุตะตะ | เลขานุการ |



คู่มือปฏิบัติ

การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง

โรงพยาบาลมหาสารคาม



Maharakham Hospital



คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง

โรงพยาบาลมหาสารคาม

โทรศัพท์ 043-725177

โทรศัพท์ภายใน 043-740993 ต่อ 111

001

นายแพทย์สุเทพ ยนต์ตระกูล
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อโครงการ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ
1	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	111	085-4582692	081-7171404
2	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	205	081-7171404	081-2622855
3	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	145	081-2622855	089-1869497
4	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	205	089-1869497	085-0129262
5	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	162,163	085-0129262	081-8737630
6	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	265	081-8737630	086-6343485
7	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	133	086-6343485	089-8401033
8	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	109	089-8401033	083-1497701
9	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	119	083-1497701	089-1866083
10	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	246,250	089-1866083	089-9428680
11	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	125,126	089-9428680	089-2776593
12	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	111	089-2776593	081-2605010
13	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	160,161	081-2605010	089-7102180
14	นางสาวสุนทร	โครงการพัฒนาระบบ	111	089-7102180	

(แบบแปลนที่ ๖) วิศวกรโยธาแบบแปลนเลขที่ ๒๐๓๕๔๕๖๗๘๙

131,100

เลขประจำหนังสือ ๕๓๓๓๓๓

ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ

ឧបសម្ព័ន្ធ

၁၁၁(၈၆၇၆၂၂)-၆၈၇

2. ภาษาอังกฤษ
เลขที่ ๑๒๓

၇၆၆၆၆၆

205 (1974) 105

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนในระบบบริการโรงพยาบาลตามและสถานบริการเครือข่าย

1. สถานพยาบาล โรงพยาบาลสมหาสมาคม
หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน (ขอผู้ว่า/นางสาว/นางสาว)
 ชื่อทางรับเรื่องร้องเรียน
☐ ดิฉัน/คุณ ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ E-Mail
☐ ผู้มีความคิดเห็น ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง ☐ อื่น ๆ
 ผู้ร้องเรียน / ผู้ให้ข้อมูล ☐ ถูกใจ ☐ อื่น ๆ
2. ความสัมพันธ์กับผู้ว่า
 ที่อยู่ติดต่อได้ ☐ โทรศัพท์ ☐ เลขที่โทรศัพท์ ☐
3. ชื่อผู้ให้บริการ
 นามสกุล ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เลขที่บัตรประชาชน ☐
 เลขที่บัตรทอง ☐ HN ☐ หมู่บ้าน ☐ ตำบล ☐ อำเภอ ☐ จังหวัด ☐
4. โปรดเลือกการ
 เรื่องร้องเรียน ☐ ทดดูระบบบริการ ☐ การรักษา ☐ สิทธิบัตร
☐ คุณภาพบริการ ☐ อื่น ๆ
5. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
6. การดำเนินการ
 การดำเนินการ
7. ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
☐ 7 วัน ☐ 30 วัน ☐ มากกว่า 30 วัน
☐ 1 วัน ☐ แจ้งกลับผู้ร้องเรียน
☐ ประสานพันพ้องระหว่างหน่วยงาน
☐ ประสานข้อมูลการแก้ไขในสิ่งที่เกี่ยวข้อง
☐ เสนอข้อสรุปคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการและเจ้าภาพ
8. เสนอผู้ว่า/นายกฯโรงพยาบาลสมหาสมาคม ☐ เพื่อโปรดพิจารณา
☐ เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง
 (.....) (ตัวบรรจง)
 วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

การพัฒนากระบวนการป้องกันและแก้ไขปัญหาการฟ้องร้อง

บทนำ

ปัจจุบันพบพฤติกรรมการฟ้องร้องเรื่องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ปรากฏในสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สะท้อนให้เห็นปัญหาวิกฤตความสัมพันธระหว่างผู้ป่วย และบุคลากรทางการแพทย์อย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในประเทศไทย จำเป็นต้องหามาตรการมาป้องกันและแก้ไขปัญหานี้เป็นระบบ ซึ่งทำได้โดยการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลักควบคู่กับการคืนหัวใจสู่ระบบสุขภาพให้เป็นการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยความเป็นมนุษย์ จึงฟื้นฟูวิกฤตความสัมพันธระหว่างผู้ป่วย

และทีมรักษา ให้กลับมาดีดังเดิมได้



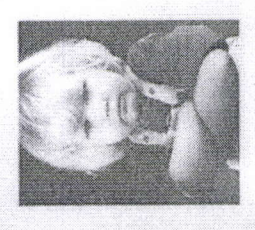
วิเคราะห์สาเหตุ

การวิเคราะห์สาเหตุของวิกฤตความล้มเหลวระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย
ในด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (โดย ศ.น.พ. ประเวศ วะสี)

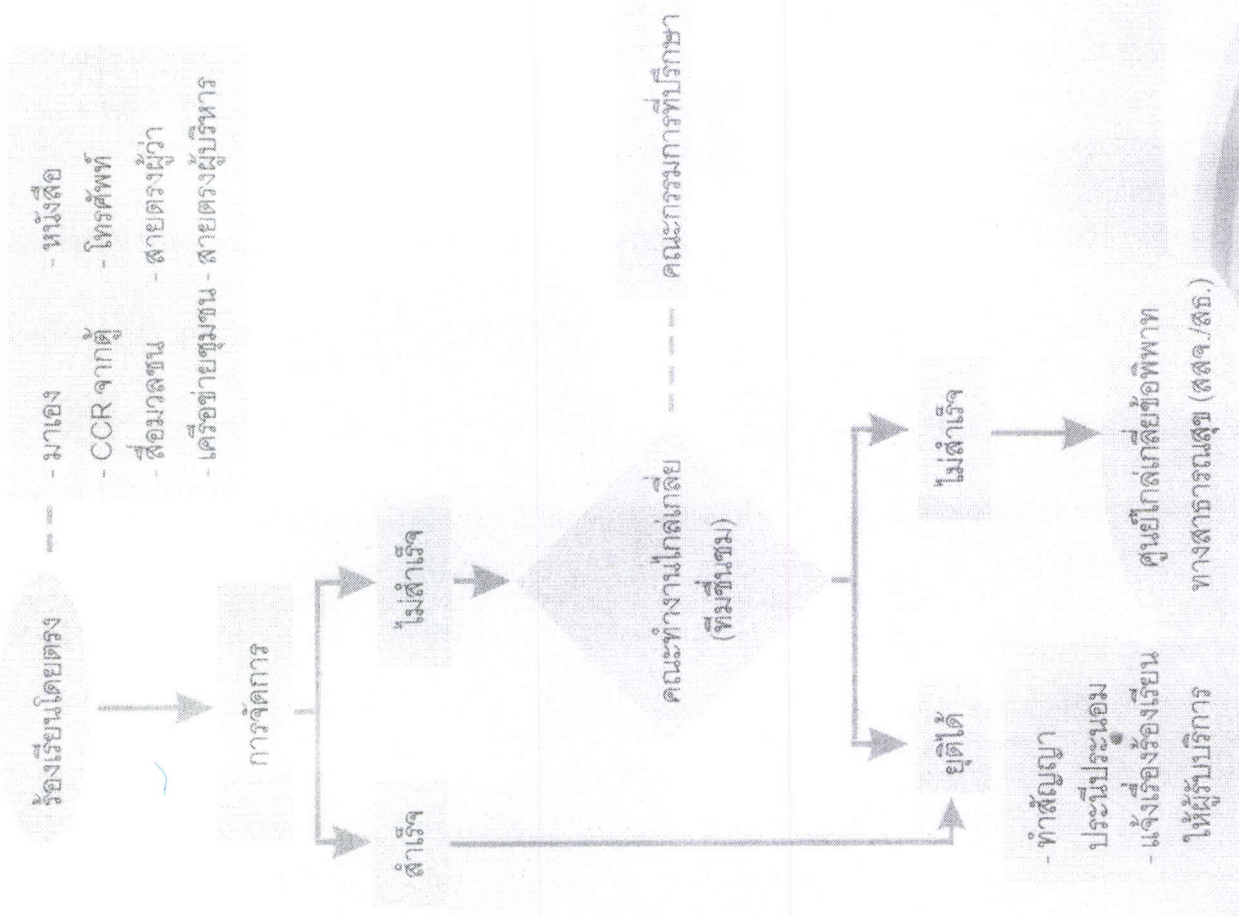
1. การให้บริการล่าช้า
2. การเพิ่มขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยโดยการแพทย์
3. การให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพเป็นกรณีพิเศษ
4. แพทย์มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์น้อยลง

ผลกระทบ

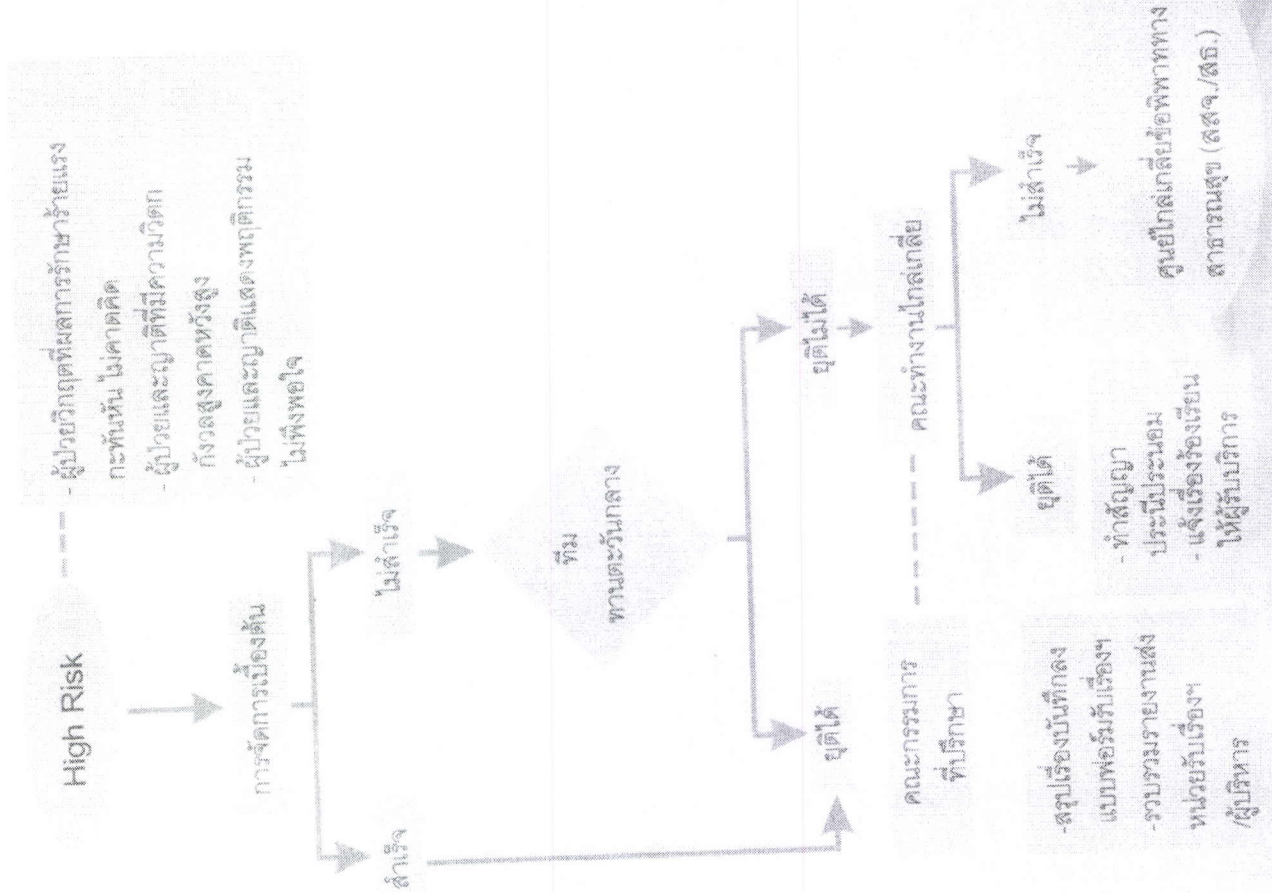
1. บุคลากรทางการแพทย์ทั่วประเทศเสียขวัญและกำลังใจ
2. วิกฤตความล้มเหลวระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย
3. การส่งตรวจแบบครอบครัว
4. การพึ่งพิงของระบบส่งต่อผู้ป่วย
5. การพึ่งพิงของระบบกระจายกำลังคน CIS
6. การลงทุนที่เสียเปล่าในโรงพยาบาลชุมชน
7. Stigma



แผนภูมิแสดงการรับเรื่องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง (ทีมงานตระหนักถึง)



แผนภูมิแสดงการรับเรื่องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง (PCT/QST)



มาตรการฝ่าวิกฤตการฟ้องร้องเรียน

1. มาตรการป้องกัน

- 1.1. สร้างระบบ Patient Safety
- 1.2. สร้างกระบวนการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ในเวชปฏิบัติและการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanized Health Care)
- 1.3. สร้างระบบดักจับปัญหา/ความเสี่ยงเชิงรุก

2. มาตรการแก้ไข

- 2.1. มีทีมพิจารณาช่วยเหลือ/เยียวยา ผู้เสียหาย
- 2.2. มีทีมไกลเกลี่ยของโรงพยาบาล
- 2.3. มีศูนย์สันติวิธีของกระทรวงสาธารณสุข
- 2.4. มีศูนย์ไกลเกลี่ยการสาธารณสุข
- 2.5. มีนิกายหมายของกระทรวงสาธารณสุข

การเปลี่ยนมุมมอง

ความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเสมอไป

ถ้ายอมรับความขัดแย้งเหมือนเป็นมิตรในชีวิตของเราทำให้เราก้าวหน้าและเกิดความร่วมมือป้องกันและแก้ไข ได้ทางออก ได้ข้อตกลงที่พอใจ ทุกฝ่าย ได้สัมพันธ์ภาพกลับคืน



การดับอารมณ์ (Conciliation)

นำมาใช้กับความขัดแย้งทางด้านสาธารณสุข เมื่อมีความขัดแย้งและอารมณ์เกรี้ยวหรือพฤติกรรมไม่พอใจได้เป็นอย่างดีเพื่อระงับอารมณ์ความรู้สึกที่สงบแล้ว พร้อมที่จะเจรจาต่อไป เป็นการประสานไมตรีให้ลดอารมณ์ต่อกัน ให้สมองเปิดให้เหตุผลพูดคุยหากใครดีทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันได้ความขัดแย้งก็ยุติไปโดยไม่มีการร้องเรียนฟ้องร้องต่อไป
ซึ่งมีปรากฏบ่อยๆ

เทศน์การตั้งอารมณ์

ฟังก์ชันช่วยอำนวยความสะดวก

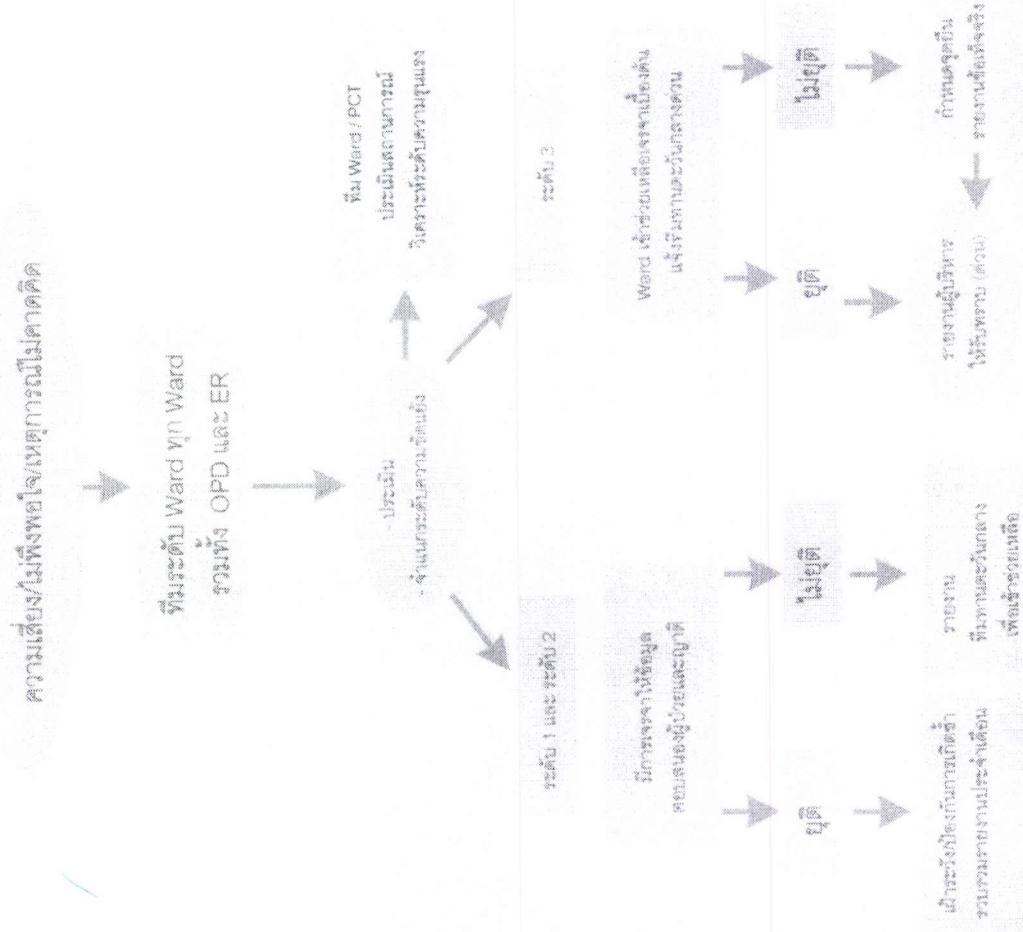
การแบ่งยอดหนี้ชำระหนี้ เพื่อจัดรอบจ่ายเป็นเทคนิคในการลดความถี่ชำระและชำระเงิน

ปฏิบัติกับมิตรและฝ่ายตรงข้ามด้วยความเอื้อเฟื้อ

การแสดงความเห็นอกเห็นใจคือหัวใจให้เหมาะเป็นการป้องกัน
ไม่ให้เกิดความขัดแย้งกันในภายหลัง

คณะกรรมการเพื่อความรุนแรงด้วยกายาใจ
แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

แผนภูมิแสดงการบริหารความขัดแย้ง



บทบาทหน้าที่ของหน่วยช่วยเหลือหรือหน่วยงาน

ระดับ 1,2

- เรื่องร้องเรียน เจริญ / ดักจับความเสี่ยง
- ประเมิน ป้องกันไม่ให้อาการรุนแรงระหว่างพักรักษาตัว
- อยู่โรงพยาบาล
- เข้าช่วยเหลือ เชื่อมประสานทีมงานตระวันกลาง
- บันทึกรายงานส่งทุกเดือน
- ประชุมอย่างสม่ำเสมอ / กระตุ้นเจ้าหน้าที่ เพื่อมองห
- ความเสี่ยงตลอดเวลา

ระดับ 3

- ทีม Ward ตอบสนอง / เจริญกับญาติและผู้ป่วย
- รายงานทีมงานตระวันกลาง
- นำเรื่องเข้า PCT เพื่อทำ Peer review หน่วย
- รายงานข้อเท็จจริงให้ทีมงานตระวันกลาง



เครื่องมือที่ใช้

ใช้การสนทนา (Dialogue) อย่าใช้ Debate

เมื่อมีปัญหาต้องสนทนาอย่าโต้แย้ง

หาผลประโยชน์ร่วม Interest Based

เปลี่ยนเจตนาของแต่ละฝ่ายมาเป็นผลประโยชน์ร่วม

จะทำให้ความขัดแย้งยุติได้

Paraphrasing and Reframing

ฟังแล้วตอบสนองอย่างตั้งใจ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ทั้งการฟังการพูด วิธีการพูดซ้ำ (ทวนคำพูด)

และปรับปรุงคำพูดใหม่ จะแสดงให้เห็นว่าเรากำลังรับรู้

และรับฟังข้อมูล

ความไว้วางใจ (Trust) เหมือนกาวใจ

การสื่อสารสัมพันธ์ภาพเหมือนเครื่องปรุง

อารมณ์ขันเหมือนน้ำมันงาหล่อลื่น



...การเจรจาต้องใช้ เครื่องมือเหล่านี้เป็นพื้นฐาน...

เกณฑ์พิจารณาผู้มาใช้บริการที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

ต่อการเกิดข้อขัดแย้งและข้อพิพาท

ซึ่งอาจนำสู่การร้องเรียนฟ้องร้อง

1. ผู้ป่วยกลุ่มที่ผลการรักษาไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังหรือเกิดโรค

แทรกซ้อนที่ไม่คาดคิดมาก่อน ตัวอย่างเช่น

- 1.1 ผู้ป่วยสุขภาพดีมาก่อน หลังผ่าตัดได้ตั้งอีกเสบเจ็บบطنแล้วเสียชีวิต
- 1.2 ผู้ป่วยนอนรอการตรวจวินิจฉัย ต่อมาเสียชีวิตกะทันหัน ฯลฯ

2. ผู้ป่วยและญาติที่มีความวิตกกังวลสูง ผู้ป่วยกลุ่มนี้ต้อง

ให้ความสนใจและให้ข้อมูลที่เพียงพอ

3. ผู้ป่วยและญาติที่แสดงพฤติกรรมไม่ไว้วางใจ เช่น หนีกลับ ไม่สมัครใจอยู่
ขอย้ายโรงพยาบาลเพราะไม่พอใจการบริการ



ระดับความรุนแรงของข้อขัดแย้งที่หล่อผู้ป่วย

หรือหน่วยงานจะต้องเฝ้าระวัง

ดักจับปัญหาและจัดการแก้ไข

ระดับ 1

ระดับแฝง (Latent conflict) (เฝ้าระวังดักจับปัญหา)

ผู้ป่วยและญาติเริ่มมีความเครียด และไม่พอใจการให้บริการ
แต่ยังไม่แสดงออก

ผู้ป่วยและญาติอาจจะเดินมาถามบ่อย ๆ ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่
ไม่ตอบสนองก็จะพัฒนาไปเป็นระดับ 2

ระดับ 2

ระดับความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (Emerging conflict)

(เข้ามาช่วยเหลือ)

ผู้ป่วยและญาติเริ่มแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อการปฏิบัติ
ของเจ้าหน้าที่ เช่น สิ้นน้ำตึงเครียด แสดงให้เห็นว่าไม่พอใจ
พูดจา เริ่มเสียงดัง

ระดับ 3

ระดับปรากฏชัดเจน (Manifest conflict)

(เริ่มกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ก่อนไล่เบี่ยงเบน)

ผู้ป่วยและญาติมีอาการไม่พอใจแสดงออกที่ชัดเจน พูดเสียงดัง
ว่ากล่าว หรือจะระคายคาย

หมายเหตุ : ในระดับหล่อผู้ป่วย : ให้เฝ้าระวังดักจับและแก้ไข
ตั้งแต่ระดับ 1, 2 ส่วนระดับ 3 ถ้าแก้ไขไม่ได้
ให้แจ้งทีมงานตระเวนกลาง (ตามตารางเวร)

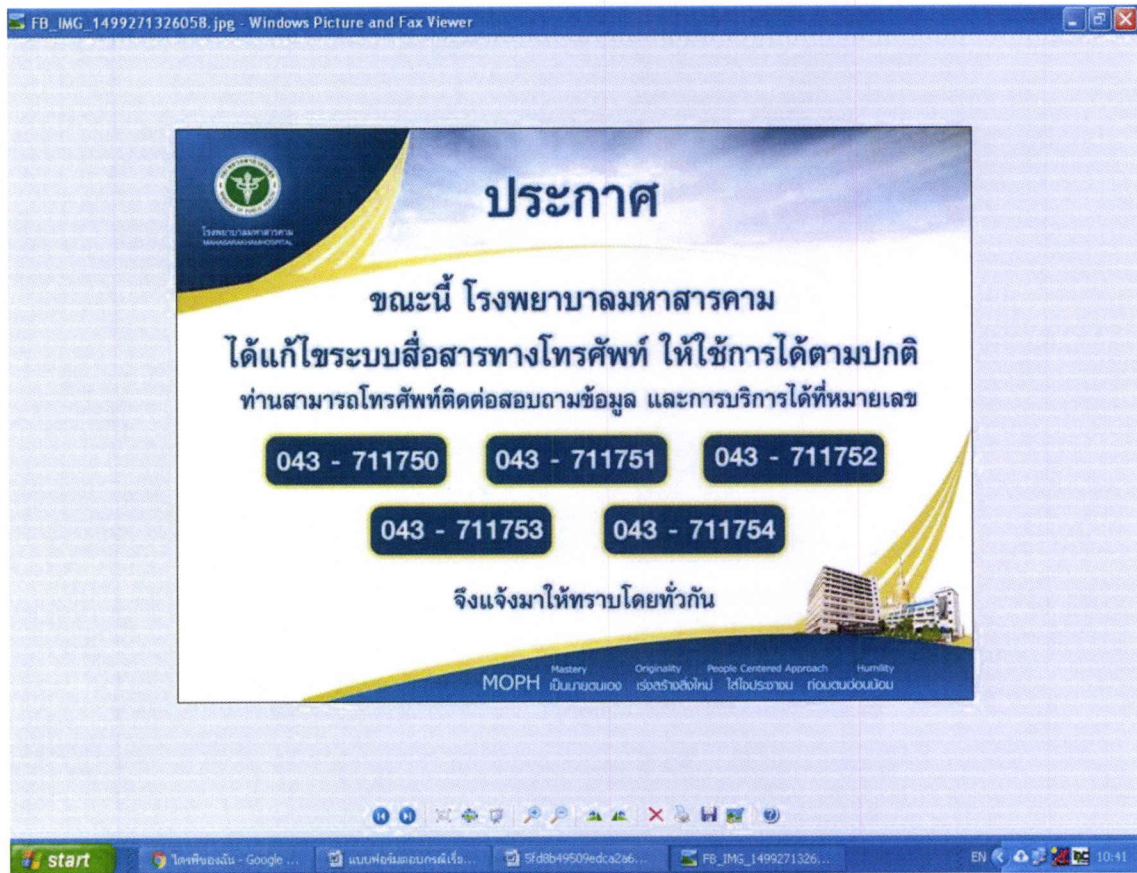
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมหาสารคาม

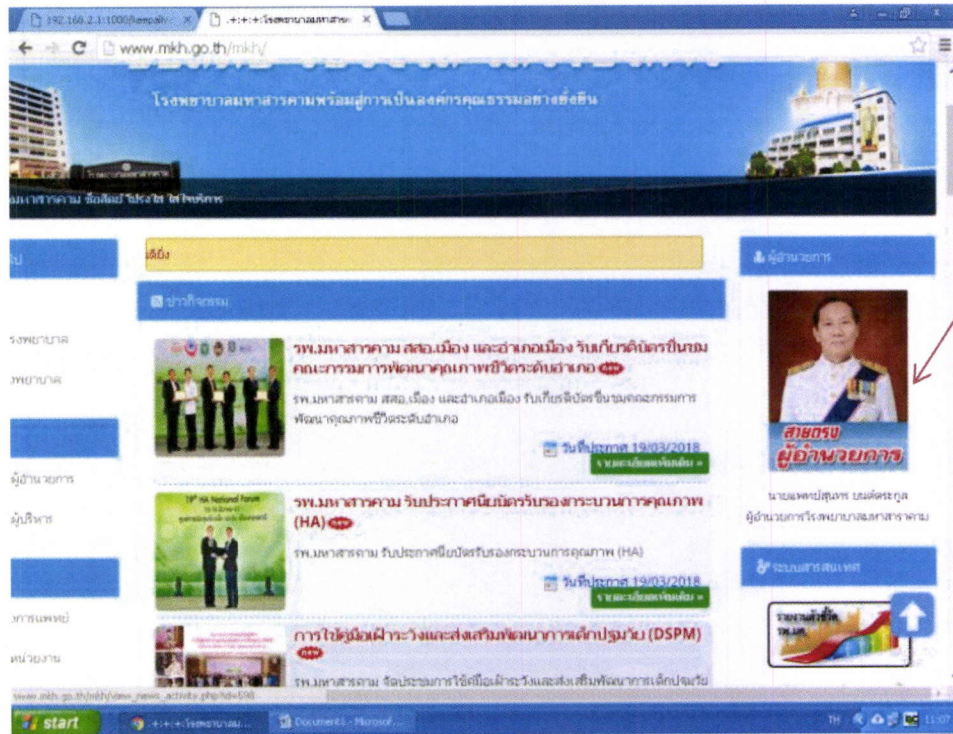


ช่องทางการร้องเรียน

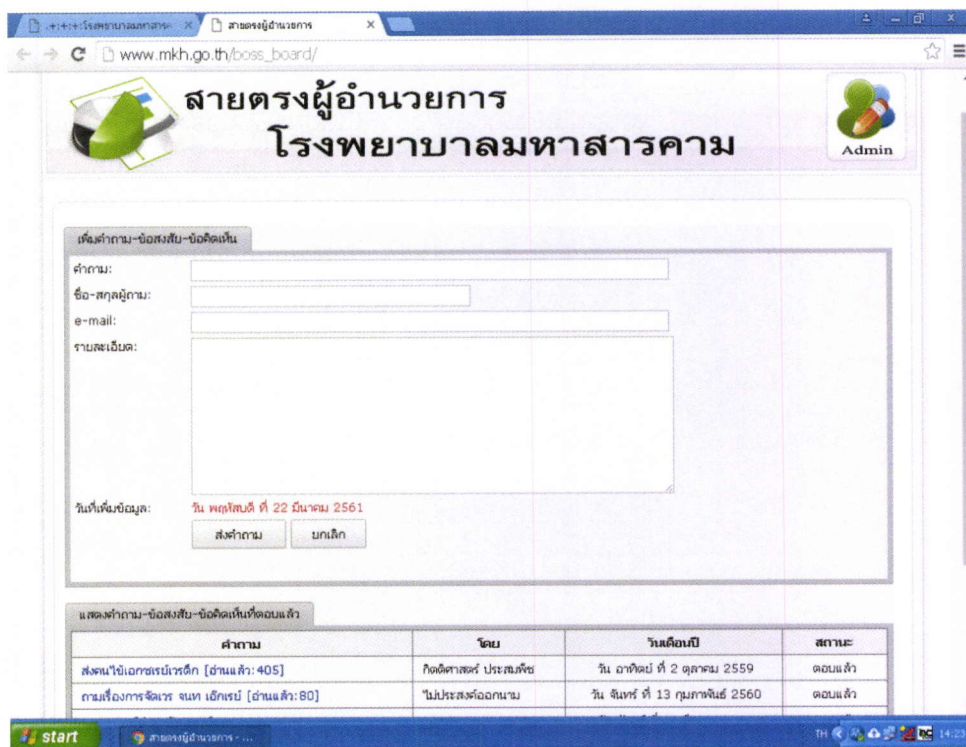
1.หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลมหาสารคาม



2. การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม



สายตรง
ผู้อำนวยการ



สำเนาฉบับ

ที่ มค ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๑๕๐

โรงพยาบาลมหาสารคาม
ถนนผดุงวิทย์ มค ๔๔๐๐๐

๑๖ มกราคม ๒๕๖๑

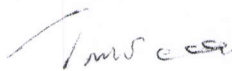
เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบความเสี่ยงทั่วไป (ด้านการเงินและงบประมาณ)

เรียน นางณัฏฐพัชร ชูพันธ์

ตามที่ท่านได้รายงานความเสี่ยง ด้านการเงินและงบประมาณ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ ความแจ้งอยู่แล้วนั้น

โรงพยาบาลมหาสารคาม ได้สั่งการให้รองผู้อำนวยการด้านปฎิบัติการเป็นประธานกรรมการตรวจสอบ เพื่อประเมินความเสี่ยง หาแนวทางแก้ไข โดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ให้รองผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการคลัง หรือรองผู้อำนวยการที่ผู้อำนวยการมอบหมาย ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติราชการของฝ่ายการเงินและการคลังให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการปฏิบัติว่าด้วยวินัยทางงบประมาณและการคลังอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ และเห็นควรแยกฝ่ายการเงิน และบัญชีออกจากกัน เพื่อจะได้ตรวจสอบและควบคุมซึ่งกันและกัน ขอขอบคุณท่านที่ช่วยรายงานความเสี่ยงในครั้งนี้ และขอให้ท่านเป็นกำลังหลักของโรงพยาบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายไพฑูรย์ อัครนบดี)

รองผู้อำนวยการด้านปฎิบัติการ ปฎิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม

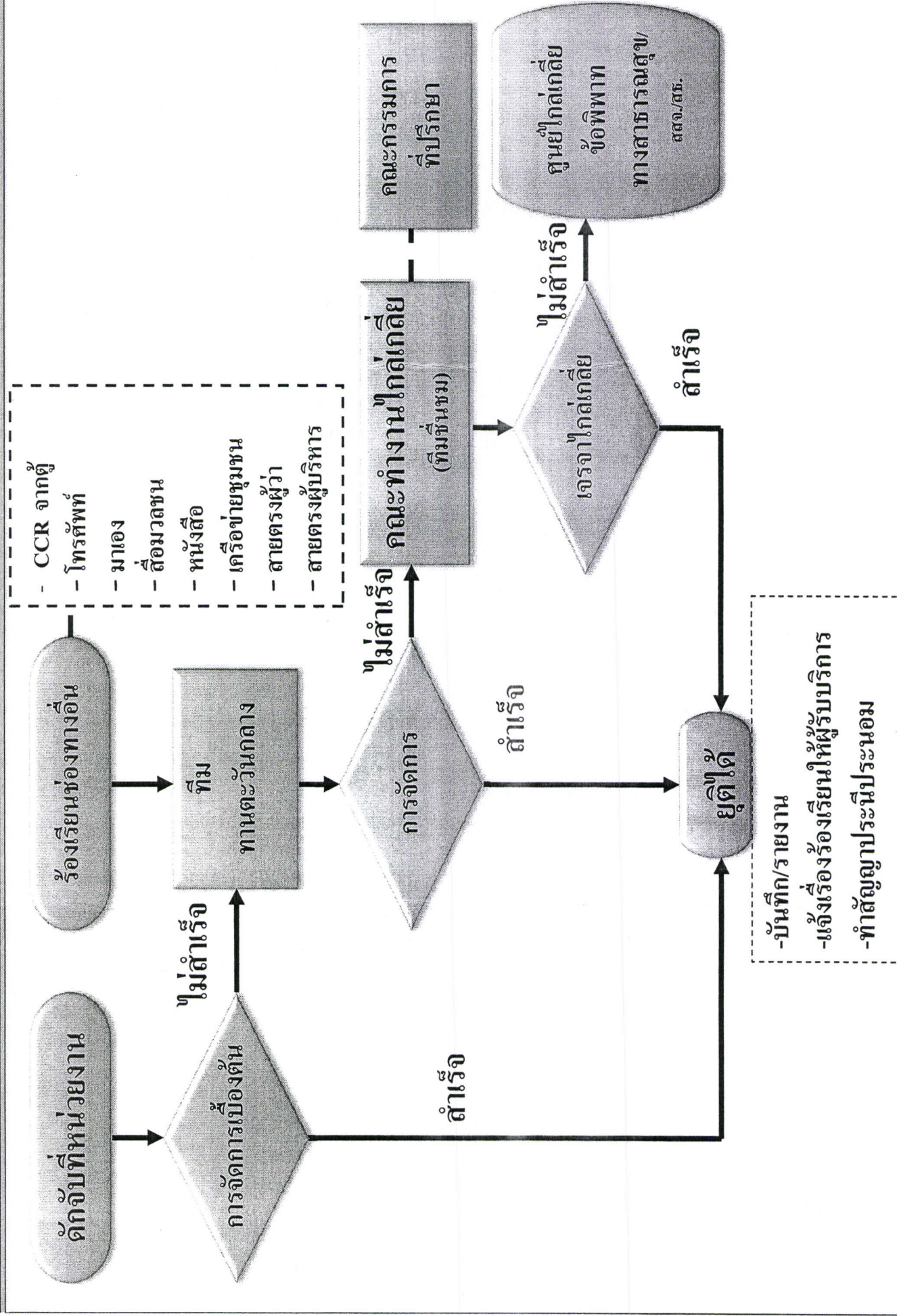
ฝ่ายบริหารทั่วไป (งานนิติการ)

โทร ๐ ๔๓๗๑ ๑๗๕๐ - ๕ ต่อ ๒๐๗

โทรสาร ๐ ๔๓๗๑ ๑๔๓๓

ร่าง/พิมพ์วันที่ 16 มค ๕๐
ตรวจ/วันที่ 16 มค ๕๕60
ตรวจ/วันที่

แผนภูมิแสดงการรับเรื่องเรียนด้านบริการ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลมหาสารคาม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานย่อยในโรงพยาบาลมหาสารคาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลมหาสารคาม	
ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ โรงพยาบาลมหาสารคาม	
วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒	
หัวข้อ : กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลมหาสารคาม	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
คำสั่งโรงพยาบาลมหาสารคาม ที่ ๑๓๐/๒๕๕๗ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง	
คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อขัดแย้ง	
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การตอบสนองกรณีเรื่องร้องเรียน แผนภูมิแสดงการรับเรื่องร้องเรียน	
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
สุภาพร จันทิชัย	นางกัญดา คำพอ
พนักงานทั่วไป	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒	วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
สุภาพร จันทิชัย	
พนักงานทั่วไป	
วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒	