



คำสั่งโรงพยาบาลตากคลี
ที่ ๑๙ /๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้รับบริการในสถานพยาบาล แต่เนื่องจากการบริการทางแพทย์มีหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) นำไปสู่ความเสียหายทั้งต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานและโรงพยาบาลได้ และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านชีวิต สุขภาพ และเศรษฐกิจได้ มาตรการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการสำคัญที่ตอบสนองและแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการดูแลรักษาทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบให้กลับเป็นปกติโดยเร็ว เพื่อยุติปัญหาตั้งแต่เริ่มต้น ไม่ให้ลุกลามมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเจรจาไกล่เกลี่ย การจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยุติธรรมโปร่งใส จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

- | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ๑. นางสาวศรุตดา ช่อไสว | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากคลี | ประธาน |
| ๒. นางสาวจันทร์ สังข์สุวรรณ | หัวหน้าพยาบาล | กรรมการ |
| ๓. นางกมลลักษณ์ เกษประทุม | หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๔. นายปกรณ์ สุดโต | หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ | กรรมการ |
| ๕. นางจริยา เพ็งมีศรี | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางราตรี นิลวัชรภรณ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๗. นางสาวนงลักษณ์ วรรณรักษานันท์ | หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิ | กรรมการและเลขานุการ |

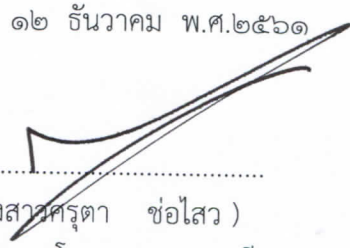
มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑. รับแจ้งเหตุเรื่องข้อร้องเรียน ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. กรณีมีเหตุร้องเรียนให้แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว โดยเร็วหลังเกิดเหตุการณ์และต่อเนื่อง
 - สร้างสัมพันธภาพ
 - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
 - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง
 - กรณีเสียชีวิต ทางรพ. ส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมพิธีสวดพระอภิธรรมศพ
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
 - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
 - บันทึกรายงานผลสรุปจากการประชุม นำเสนอประธานกรรมการทราบ

๖. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และ
คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑


.....
(นางสาวศรุตตา ช่อไสว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน