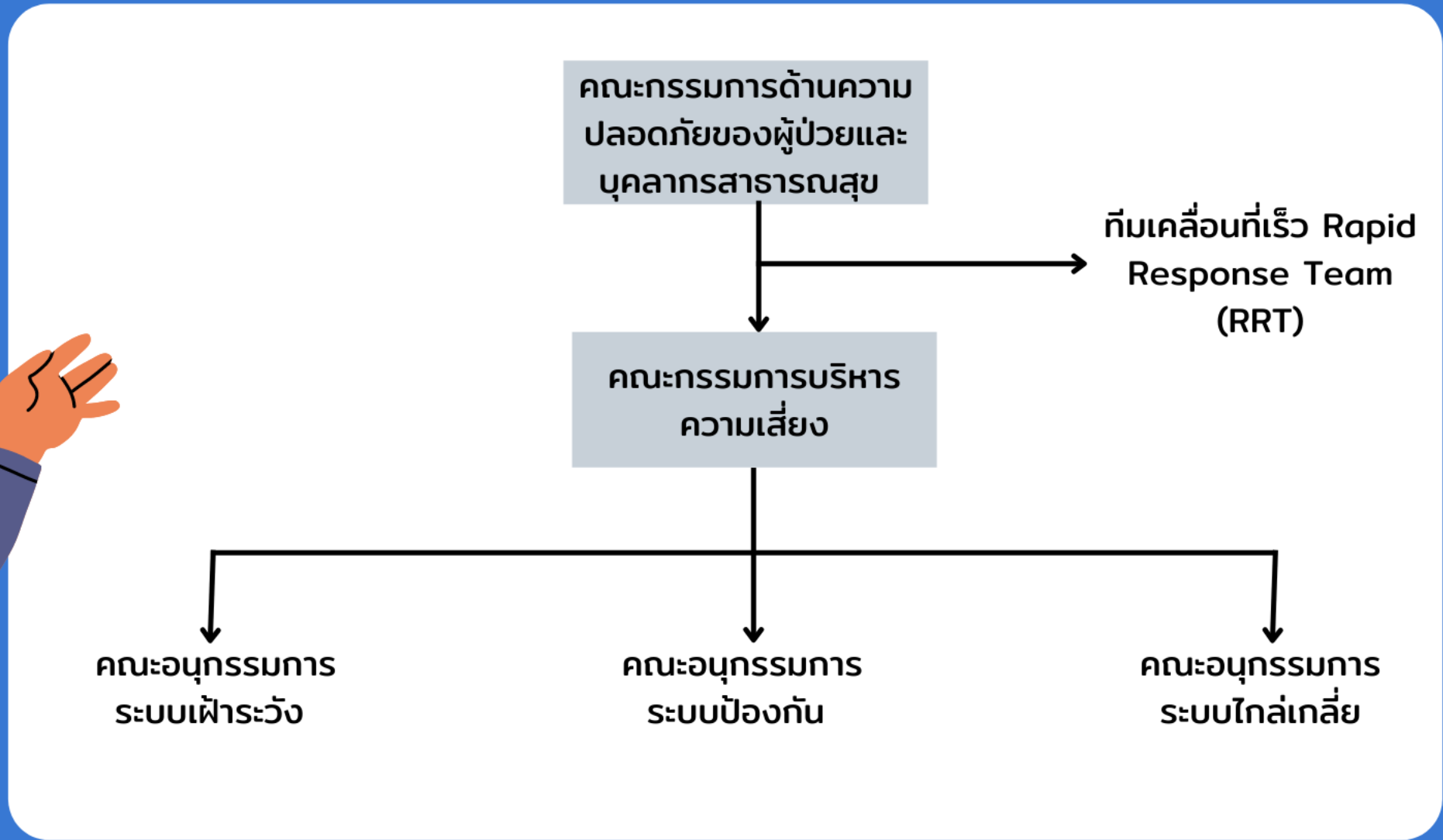


คณะกรรมการ ทีมใกล้เกลี่ย

โรงพยาบาลพังงา



แผนผังคณะกรรมการ 2P SAFETY โรงพยาบาลพังงา



คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ 2P SAFETY



คำสั่งโรงพยาบาลพิจา

ที่ ๑๒๓ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลพิจา (2P Safety)

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้บริหารหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และบรรลุตามเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลพิจา

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๕๕ และมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๓๕๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข จึงมีคำสั่งไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. คณะกรรมการด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลพิจา ประกอบด้วย

๑.๑ นายพิริวัฒน์	ต้นสกุลประเสริฐ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจา	ประธานกรรมการ
๑.๒ นายพิริชญ์	ปิ่นพิทักษ์	ประธานองค์กรแพทย์	กรรมการ
๑.๓ นางสาวณพิศา	แก้วทองคำ	รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล	กรรมการ
๑.๔ นายเล็ก	พัฒนากรจิต	ประธานทีมการดูแลผู้ป่วย	กรรมการ
๑.๕ นางสาวมณฑิรา	อุมาสะ	หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนา ระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ	กรรมการ
๑.๖ นายเศรษฐกร	รัตนฤกษ์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑.๗ นางวราวุฒิ	โยกกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๘ นายพรยศ	มงคลบุตร	ตัวแทนภาคประชาชน	กรรมการ
๑.๙ นางเนืงชา	เลิศอนดี	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	กรรมการและเลขานุการ
๑.๑๐ นางสาวอภิชา	มะโนการ	นิติกร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

- กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนหรือข้อพิพาททางการแพทย์ภายในโรงพยาบาลพิจา
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
- แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒.

ข้อ ๔. แต่งตั้งคณะกรรมการระบบป้องกัน (Prevention) ประกอบด้วย

๔.๑ นายพิริชญ์	ปิ่นพิทักษ์	ประธานองค์กรแพทย์	ประธานกรรมการ
๔.๒ นายโชคชัย	จุฬารัตนพงศ์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธานกรรมการ
๔.๓ นางสาวสุภาพ	เพชรนิคม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔.๔ นางสาวนิภาวรรณ	ชายภักดิ์	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔.๕ นางสาววราภรณ์	ยิ่งสกุล	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๔.๖ นางจงจิตร	เกษมสิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

- ปฏิบัติหน้าที่ที่เฉพาะสำหรับแก้ปัญหา เพื่อหยุดปัญหาตั้งแต่เริ่มต้นไม่ให้ลุกลาม
- กำหนดมาตรการในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบให้กลับเป็นปกติโดยเร็วหรือลดภาวะรุนแรง
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๕. แต่งตั้งคณะกรรมการระบบไกล่เกลี่ย (Mediation) ประกอบด้วย

๕.๑ นางสาวมณฑิรา	อุมาสะ	หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนา ระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ	ประธานกรรมการ
๕.๒ นางชนิศา	ศฤงคารชยธวัช	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕.๓ นางสาวอภิชา	มะโนการ	นิติกร	กรรมการ
๕.๔ นายอรรถกร	กันหายศ	นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๕.๕ นางวราวุฒิ	โยกกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

- เฝ้าระวังเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน หรือฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ที่อาจฟ้องเป็นคดีแพ่งและคดีอาญา
- หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบทุกฝ่าย
- ร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อความมั่นคงความขัดแย้ง
- ควบคุม ป้องกัน และดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งเรียกคืนความเชื่อมั่น
- ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการพัฒนาคุณภาพบริการให้เกิดความปลอดภัยและลดความรุนแรงจากการฟ้องร้อง ระหว่างโรงพยาบาลพิจาและเครือข่ายภายนอก ทั้งนี้ สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และให้ยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลพิจา ที่ ๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายพิริวัฒน์ ต้นสกุลประเสริฐ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจา

กลไกการดำเนินงานการจัดการ เรื่องร้องเรียน SW.พังงา



การทำงานรูปแบบ
คณะกรรมการใกล้เคียง
และคณะกรรมการ
2P safety



การประสานงานเครือข่าย



การรายงานและประชุม
ร่วมกับทีมความเสี่ยง



การทบทวนอุบัติการณ์
ของหน่วยงาน

แผนภูมิแสดงสถิติ

การจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์สันติ โรงพยาบาลพังงา

ปีงบประมาณ 2562 - 2565



จำนวน (ราย)

25

20

15

10

5

0



2562

2563

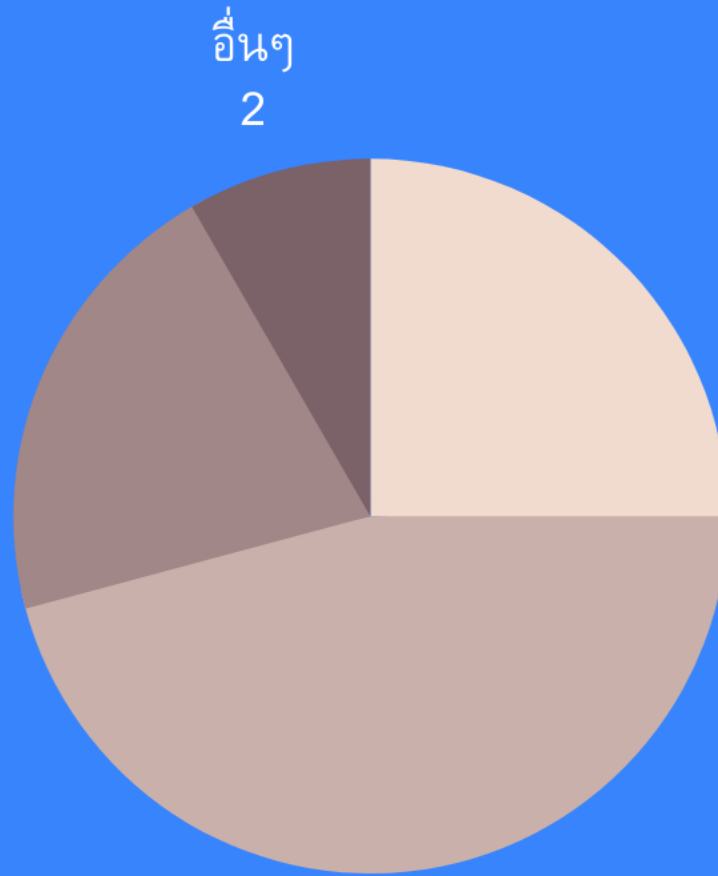
2564

2565

สรุปประเด็นข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพังงา ปีงบประมาณ 2565



ความเสียหายจากการรับ
บริการ
5



พุทธิกรรม
บริการ
6

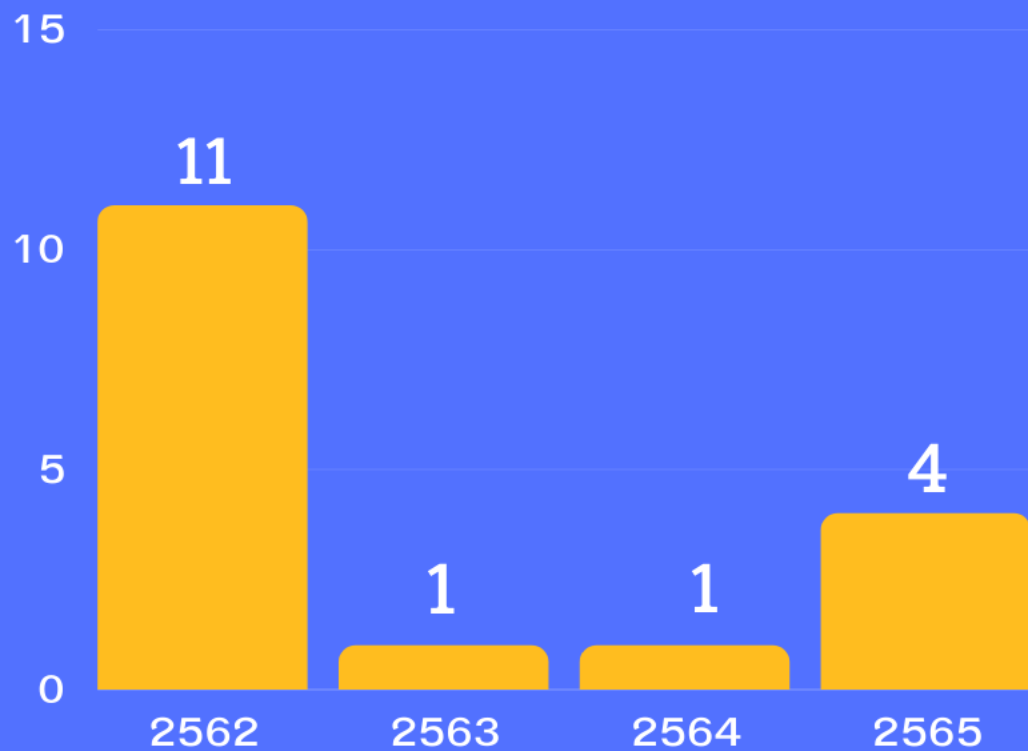
ระบบการให้
บริการ
11



แผนภูมิแสดงสถิติการยื่นคำร้องตามมาตรา 41 ปีงบประมาณ 2562 - 2565 (ข้อมูล ณ ปัจจุบัน)



จำนวนผู้ยื่นคำร้องขอรับเงิน
ช่วยเหลือตามมาตรา 41



จำนวนเงินที่ได้รับการช่วยเหลือ
ตามมาตรา 41



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพังงา



1. ทางเพจ Facebook "โรงพยาบาลพังงา"
2. ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลพังงา
<http://hospital.moph.go.th/phangnga/main.html>
3. ผู้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
4. สายตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพังงา
โทรศัพท์ 076 - 411616 ต่อ 2101 - 2102
5. ทางหน่วยงานประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ 076 - 411616 ต่อ 0
6. ร้องเรียนผ่านการ สแกน QR Code
7. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น สสจ. / ศูนย์ดำรงธรรม /
สายด่วนสำนักนายกรัฐมนตรี 1111

ช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน ผ่าน QR code



โรงพยาบาลพังงา
PHANGNGA HOSPITAL

ศูนย์รับฟังความคิดเห็น
โรงพยาบาลพังงา

ท่านสามารถแสดง
ความคิดเห็นต่อการรับบริการ
โรงพยาบาลพังงา

3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1 สแกน QR Code
- 2 กรอกข้อมูลในระบบ
- 3 แจ้งผลหลังการทบทวนเสร็จสิ้น

"เข้าถึงง่าย รวดเร็ว เป็นความลับ ประทับใจ"

The infographic is on a dark blue background with colorful horizontal bars at the top. It features the Phangnga Hospital logo at the top. Below the logo, it says 'ศูนย์รับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลพังงา' (Patient Feedback Center Phangnga Hospital). There are icons for various social media and communication channels. A doctor icon is next to the text 'ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการรับบริการ โรงพยาบาลพังงา'. A pink box highlights '3 ขั้นตอน ดังนี้' (3 steps as follows). The steps are: 1. 'สแกน QR Code' (Scan QR Code) with a 'SCAN ME' QR code icon. 2. 'กรอกข้อมูลในระบบ' (Enter information in the system) with a smartphone icon. 3. 'แจ้งผลหลังการทบทวนเสร็จสิ้น' (Notify results after review is complete) with a customer service icon. At the bottom, a quote says '"เข้าถึงง่าย รวดเร็ว เป็นความลับ ประทับใจ"' (Easy to access, fast, confidential, and satisfying).