

# ด่วนมาก



ที่ ชย ๐๐๓๒.๐๐๕/ ๒๕๕๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ  
ถนนโนนม่วง ชย. ๓๖๐๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์การจัดประชุม “พัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการ  
ความขัดแย้งในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๙ และเขตสุขภาพที่ ๑๐”

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยภูมิ, โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

อ้างอิง หนังสือที่ สธ ๐๒๑๘/๑๑๑๙๐ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการประชุม

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุม

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ได้จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกซ์ และบริหารจัดการความขัดแย้งในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาและส่งเสริมสร้างให้เครือข่ายมีความเข้มแข็ง เสริมสร้างความสมานฉันท์จัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดจัดการประชุมในระหว่างวันที่ ๑๑-๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอมราวดี โรงแรมเดอะกรีนปาร์คแกรนด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ จึงขอประชาสัมพันธ์และเชิญบุคลากรผู้รับผิดชอบงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดหน่วยงานท่าน จำนวน ๒ คน เข้าร่วมประชุมในวัน และเวลาดังกล่าว ทั้งนี้โรงพยาบาลยโสธร จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าที่พัก ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มของผู้เข้าร่วมประชุม โดยตอบรับการเข้าร่วมประชุมส่งกลับไปยังศูนย์พัฒนาคุณภาพ กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลยโสธร ภายในวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๘ โทรสารหมายเลข ๐๔๕-๗๑๒๓๗๓ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [sujjakun@gmail.com](mailto:sujjakun@gmail.com) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ๐๔๕-๗๑๔๐๓๔ ต่อ ๒๔๔๖ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อแจ้งบุคลากรในสังกัดหน่วยงานทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมควร หาญพัฒนาชัยกูร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

โทรศัพท์ ๐ ๔๔๘๓ ๖๘๒๖-๙ ต่อ ๔๐๒, ๔๐๓

โทรสาร ๐ ๔๔๘๑ ๑๑๖๓

งานประชุม  
วันที่ 3 มี.ย. 2558  
เลขที่ 388/389  
ที่ สร ๐๒๑๘/๑๑๑๙๐



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ  
ที่ 2594  
ที่ - 3 มี.ย. 2558  
เวลา 09.00 น.  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญประชุม "พัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการ  
ความขัดแย้งในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๙ และเขตสุขภาพที่ ๑๐"  
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน  
และสำนักงานสาธารณสุขทุกอำเภอ ในเขตสุขภาพที่ ๙ และเขตสุขภาพที่ ๑๐ ทุกแห่ง  
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการประชุม "พัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการ  
ความขัดแย้งในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๙ และเขตสุขภาพที่ ๑๐"  
๒. แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ได้รับอนุมัติจัดทำ  
โครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้งในเขตสุขภาพ  
กระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นการพัฒนาเครือข่ายส่งเสริม สร้างเครือข่าย ให้เข้มแข็ง เสริมสร้างความ  
สมานฉันท์จัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการจนเกิดผลสัมฤทธิ์ ในระหว่างวันที่ ๑๑-๑๔  
มิถุนายน ๒๕๕๘ เวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุม อมราวดี โรงแรมเดอะกรีนปาร์คแกรนด์ อำเภอ  
เมือง จังหวัดยโสธร นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจึงเรียนเชิญบุคลากรผู้รับผิดชอบงานการจั  
เรื่องร้องเรียนในสังกัดของท่าน จำนวน ๒ คนเข้าร่วมประชุม "พัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้งในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๙ และเขตสุขภาพ  
ที่ ๑๐" ในวันที่ เวลา และสถานที่ดังกล่าว ทั้งนี้ โรงพยาบาลยโสธร รับผิดชอบค่าที่พัก ค่าอาหารกลางวัน  
ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่มของผู้เข้าร่วมประชุม และโปรดตอบแบบตอบรับเข้าร่วมประชุม ส่งกลับไปยัง  
ศูนย์พัฒนาศักยภาพ กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลยโสธร ภายในวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๘  
โทรสารหมายเลข ๐๔๕-๗๑๐๓๗๓ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sujajakun@gmail.com สอบถามรายละเอียด  
เพิ่มเติมได้ที่ ๐๔๕-๖๓๔๐๑๔ ต่อ ๕๔๕๖ โทรศัพท์มือถือ ๐๘๑ ๖๐๐๔๕๒๒ คุณสังจากรณี ขันธิบุญ

จึงเรียนมาเพื่อแจ้งบุคลากรในสังกัดเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ ดังกล่าว

ต่อไปด้วย  
เรียน นพ. สสจ. ชัยภูมิ  
ส.อ. เขตสุขภาพที่ ๙  
ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข  
พจนานุกรมเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการความขัดแย้ง  
เขตสุขภาพที่ ๙ และเขตสุขภาพที่ ๑๐  
วันที่ ๑๑-๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๘ น. ณ  
ที่ประชุมที่ โรงแรมเดอะกรีนปาร์คแกรนด์  
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ  
โทร ๐๔๕-๗๑๐๓๗๓ มือถือ ๐๘๑-๖๐๐๔๕๒๒ (สังจากรณี)  
โทรสาร ๐๔๕-๗๑๐๓๗๓ E-mail : sujajakun@gmail.com  
๓ มี ๕๕๘

ขอแสดงความนับถือ  
  
(นายคำณ โยศิริ)

(นายอภินันท์ ชาญชัยกุล)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

กำหนดการ

การประชุม “พัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน  
และบริหารจัดการความขัดแย้งในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข  
เขตสุขภาพที่ 9 และเขตสุขภาพที่ 10”

วันที่ 11-12 มิถุนายน 2558 เวลา 08.00 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมอมราวดี โรงแรมเดอะกรีนปาร์คแกรนด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

วันที่ 11 มิถุนายน 2558

เวลา	รายการ
08.00-08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30-09.00 น.	พิธีเปิดการประชุม “การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้ง ในเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 9 และเขตสุขภาพที่ 10” โดย นายแพทย์สุรเชษฐ์ สถิตนิรามัย รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข รักษาราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข
09.00-12.00 น.	การใช้โปรแกรมการบริหารจัดการความขัดแย้งฯ โดย แพทย์หญิงธิดา ยุคันตวรานันท์ และทีมงาน (ผู้เข้าประชุมเตรียม Notebook / เครื่องมือสื่อสารที่ใช้เชื่อมต่อโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ตได้)
13.00-14.00 น.	การใช้โปรแกรมการบริหารจัดการความขัดแย้งฯ (ต่อ) โดย แพทย์หญิงธิดา ยุคันตวรานันท์ และทีมงาน (ผู้เข้าประชุมเตรียม Notebook / เครื่องมือสื่อสารที่ใช้เชื่อมต่อโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ตได้)
14.00-16.30 น.	การบริหารจัดการความเสี่ยง : Patient for patient Safety โดย แพทย์หญิงปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วันที่ 12 มิถุนายน 2558

เวลา	รายการ
08.30-09.30 น.	ความเชื่อมโยงระบบการรับเรื่องร้องเรียน ฟ้องร้องทางการแพทย์และสาธารณสุขในเขตสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข โดย นายแพทย์อิทธิพล สูงแข็ง สาธารณสุขนิเทศเขตสุขภาพที่ 7 ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข
09.30-12.00น.	การนำเสนอกรณีความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อการถอดบทเรียน โดยตัวแทนเขตสุขภาพ 9, 10
13.00-16.30น.	การประชุมเครือข่ายรายจังหวัด เพื่อ 1. จัดทำแผนดำเนินงานด้านสันติวิธีและการจัดการข้อร้องเรียน 2. การจัดส่งรายงานอุบัติการณ์ให้ศูนย์สันติวิธีกระทรวงสาธารณสุข 3. จัดทำบัญชีเครือข่ายระดับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์, โรงพยาบาลทั่วไป, โรงพยาบาลชุมชน

หมายเหตุ รับประทานอาหารว่างเวลา 10.45-11.00 น. และ 14.45-15.00 น.

รับประทานอาหารกลางวันเวลา 12.00-13.00 น.

เวลาอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

แบบจองที่พักและตอบรับการประชุม

“พัฒนาศักยภาพเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้งในเขตสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 9 และเขตสุขภาพที่ 10”

ระหว่างวันที่ 11- 12 มิถุนายน 2558 เวลา 08.00-16.30 ๐.

ณ ห้องประชุม อมราวดี โรงแรมเดอะกรีนปาร์คแกรนด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ชื่อ.....(กรุณาเขียนให้ชัดเจน)

ตำแหน่ง.....สถานที่ปฏิบัติงาน.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... E-mail.....

ลงชื่อ.....

วันที่.....

1. ประเภทของการจองห้องพัก

1.1 ในกรณีเบิกค่าที่พักจากโรงพยาบาลยโสธร (พักคู่เท่านั้น) กรณีต้องการพักเดี่ยว ต้องรับผิดชอบ  
จ่ายส่วนเกินค่าที่พักเอง

(.....) ต้องการพักกับผู้เข้าร่วมประชุมชื่อ.....

(.....) ให้ผู้จัดการประชุมจัดหาที่พักให้

1.2 กรณีพักเดี่ยวผู้เข้าร่วมประชุมต้องรับผิดชอบจ่ายค่าที่พักเองในอัตรา

(.....) จ่ายเพิ่มราคา 300 บาท / คน / คืน

2. การเดินทางเข้าพัก

คาดว่าจะถึงที่พักวันที่ .....มิถุนายน 2558 เวลา.....น.

ถึงคืนวันที่ .....มิถุนายน 2558 เวลา.....น.

\*หมายเหตุ

โปรดส่งแบบตอบรับการประชุมนี้อีกกลับไปยังงานห้องรับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลยโสธร ภายในวันที่  
5 มิถุนายน 2558 ทางโทรสาร 045-712373 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sujjakun@gmail.com

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์มือถือ คุณสังจาภรณ์ 081-6004192

คุณจิรนนท์ 084-7182140

หัวข้อการเตรียมประเด็นแลกเปลี่ยนด้านการจัดการความขัดแย้ง  
(ใช้ในการแลกเปลี่ยนวันที่ 12 มิถุนายน 2558 เวลา 13.30-16.00 น.)

1. ชื่อเรื่อง
2. เหตุการณ์
3. การดำเนินการ
  - 3.1 หาข้อมูล
  - 3.2 เตรียมการเจรจาไกล่เกลี่ย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
  - 4.1 ประเด็นความขัดแย้งเบื้องต้น
  - 4.2 ผู้เกี่ยวข้องในกรณีความขัดแย้ง
  - 4.3 Conflict Mapping (ถ้ามี)
  - 4.4 จุดยืน และผลประโยชน์ (จุดสนใจ)
  - 4.5 แนวทางที่เป็นไปได้ในการหาทางออกของปัญหา
  - 4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเจรจา
5. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการเจรจา/จัดการความขัดแย้ง
  - 5.1 Bonding & Attachment
  - 5.2 Conciliation
  - 5.3 Apology
  - 5.4 Active Listening
  - 5.5 Positive thinking
  - 5.6 Paraphrasing / Reframing
  - 5.7 Trust
  - 5.8 Dialogue
6. เครื่องมือฝ่าแนวต้าน
  - 6.1 Go to the Balcony
  - 6.2 Step to their side
  - 6.3 Build Golden Bridge
  - 6.4 Use Power to Education / ใช้ BATNA
7. ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง
8. Key success factor
9. ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ/โอกาสพัฒนา (ถ้ามี)