



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านนา

ที่ ๐๓ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ บริหารจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โรงพยาบาลบ้านนา

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กำหนดให้โรงพยาบาลบ้านนา เป็นศูนย์บริการ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อป้องกัน พัฒนา จัดการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่าง ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในระบบบริการสาธารณสุข อันจะส่งผลให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้ง ไกล่เกลี่ย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง ถูกต้อง ครบคลุม เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล และตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๒ ส่งผลให้ ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และมีความมั่นใจต่อระบบบริการ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย จัดการข้อขัดแย้งทางการแพทย์และ สาธารณสุขของโรงพยาบาลบ้านนา ดังนี้

คณะที่ ๑. คณะกรรมการอำนวยการเจรจาไกล่เกลี่ยและจัดการข้อขัดแย้ง

๑. นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา	ประธาน
๒. นางสาวมณีรัตน์ มูลศรี	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล	รองประธาน
๓. นางรุจิรา เจตีย์	หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว	กรรมการ
๔. นางไพลิน พิเชษฐพันธ์	หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์	กรรมการ
๕. นางกาญจณี คำเพ็ญ	หัวหน้างานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๖. นางอุบลพันธุ์ วัฒนา	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการอำนวยการเจรจาไกล่เกลี่ยและจัดการข้อขัดแย้ง มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและแนวทางแก้ไข ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข
- อำนวยการ ดูแล ให้การสนับสนุนและแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อขัดแย้ง ทางแพทย์และสาธารณสุข
- เป็นทีมเจรจาไกล่เกลี่ยตามกระบวนการ เพื่อหาข้อตกลงยุติปัญหาภายใน ๓๐ วัน หลังจากเกิด ข้อร้องเรียน
- ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการสาธารณสุขตามสิทธิประโยชน์และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษา แนะนำและบริหารการดำเนินงาน จัดการความขัดแย้งให้กับ คณะที่ ๒
- มีอำนาจแต่งตั้งและกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

คณะที่ ๒. คณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. นางอุบลพันธุ์ วัฒนา	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. นางกาญจณี คำเพ็ญ	หัวหน้างานสุขศึกษาประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
๓. นางนิศารัตน์ วสยางกูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน

/๔. น.ส. ธนกร

๔. น.ส. ธนกร สุขชัยศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๕. น.ส. สุดาวดี เดชภูมิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๖. นางไพลิน พิเชษฐพันธ์	หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์	คณะทำงานและเลขานุการ

คณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑. ค้นหาความเสี่ยงต่อข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ที่หน่วยงานบริการผู้ป่วยภายในโรงพยาบาล
๒. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำเบื้องต้น ชี้แจงตอบปัญหา ข้อข้องใจ เกี่ยวกับระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
๓. ประสานข้อมูล รวบรวมข้อมูล ทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหา โกล่เกลี่ยและให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น
๔. รายงานหัวหน้างาน / ผู้อำนวยการโรงพยาบาล กรณีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่สามารถแก้ไข ปัญหา และข้อยุติได้
๕. รายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง ตามระบบ RW ของโรงพยาบาล
๖. สรุป รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล บันทึกข้อมูลและรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

นาง
นาง
นาง