



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านตาขุน

ที่ ๑ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ บริหารจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โรงพยาบาลบ้านตาขุน

.....

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ป้องกัน พัฒนา จัดการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในระบบบริการสาธารณสุข อันจะส่งผลให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้ง ไกล่เกลี่ย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง ถูกต้อง ครอบคลุม เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติว่าด้วยการไกล่เกลี่ย ทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๒ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และมีความมั่นใจต่อระบบบริการ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงขอแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย จัดการข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาล บ้านตาขุน ดังนี้

**คณะที่ ๑. คณะกรรมการอำนวยการเจรจาไกล่เกลี่ยและจัดการข้อขัดแย้ง**

๑.นายเอกพล พิศาล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน	ประธานกรรมการ
๒.นางชอุษาภา รัตน์มณี	หัวหน้างานกายภาพบำบัด	รองประธาน
๓.นางสุพรรณิ ณ นคร	หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว	กรรมการ
๔.นางสาวกรรณิการ์ อุทิศ	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	กรรมการ
๕.นางสาวศรีสุดา ชิตกุล	หัวหน้างานยุทธศาสตร์	กรรมการและเลขานุการ

**คณะกรรมการอำนวยการเจรจาไกล่เกลี่ยและจัดการข้อขัดแย้ง มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้**

- กำหนดนโยบายและแนวทางแก้ไข ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข
- อำนวยการ ดูแล ให้การสนับสนุนและแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข
- เป็นทีมเจรจาไกล่เกลี่ยตามกระบวนการ เพื่อหาข้อตกลงยุติปัญหาภายใน ๓๐ วัน หลังจากเกิดข้อร้องเรียน
- ให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการสาธารณสุขตามสิทธิประโยชน์และอื่นๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษา แนะนำและบริหารการดำเนินงาน จัดการความขัดแย้งให้กับ คณะที่ ๒
- มีอำนาจแต่งตั้งและกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ

**คณะที่ ๒. คณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

๑.นางชอุษาภา รัตน์มณี	หัวหน้างานกายภาพบำบัด	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.นางวิราภรณ์ พินลานทุ่ม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.นางสาวกรรณิการ์ อุทิศ	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	คณะทำงาน
๔.นางสาวปิยนันท์ ทองยวน	จพง.สาธารณสุขชำนาญงาน	คณะทำงาน
๕.นางสาวนวิยา โรจโนภาส	เภสัชกรปฏิบัติการ	คณะทำงานและเลขานุการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. ค้นหาความเสี่ยงต่อข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่หน่วยงานบริการผู้ป่วยภายในโรงพยาบาล
๒. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำเบื้องต้น ชี้แจงตอบปัญหา ข้อข้องใจ เกี่ยวกับระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
๓. ประสานข้อมูล รวบรวมข้อมูล ทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหา ไกล่เกลี่ยและให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น
๔. รายงานหัวหน้างาน / ผู้อำนวยการโรงพยาบาล กรณีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่สามารถแก้ไขปัญหา และข้อยุติได้
๕. รายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง ตามระบบ RM ของโรงพยาบาล
๖. สรุป รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล บันทึกข้อมูลและรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารทุก ๓ เดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายเอกพล พิศาล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตากขุน