



คำสั่งโรงพยาบาลชามูนาน

ที่ ๑๙ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไต่ถามไต่สวน

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์โดยสันติวิธี เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่กับ ผู้ป่วย ผู้มารับบริการและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นต้องใช้แนวทางการประเมินประណอม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามแนวทาง โรงพยาบาลชามูนาน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทุกซ์ ข้อพิพาทด้านการแพทย์และสาธารณสุข ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| ๑. นพ.ธนากร คนเพียร | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ | ประธาน |
| ๒. นางลำไย พิกุล | หัวหน้างานผู้ป่วยนอก | กรรมการ |
| ๓. นายศราวุธ ปรางค์รัตนศิลา | หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์แผนไทยฯ | กรรมการ |
| ๔. น.ส.สายไหม อรอินทร์ | หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช | กรรมการ |
| ๕. นางสาวเพ็ญสุรี ศรีทอง | หัวหน้างานผู้ป่วยใน | กรรมการ |
| ๖. นายนคร พันธุ | หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นายอุทิศ นันทะมาตย์ | หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. ตรวจสอบ รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ /คำชมเชยตรวจความข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และพยายามหลักฐานตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๓. ประชุมพิจารณาและวินิจฉัยลงมติทำรายงานการสอบข้อเท็จจริง เสนอผลการประชุมเพื่อให้ผู้บริหารสั่งการ
๔. แจ้งผลการการประชุม การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแก่ผู้เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลรับทราบ
๖. สนับสนุนการทำงานของคณะทำงานระดับอำเภอ จังหวัด
๗. อื่นๆที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยความสะดวก/ผู้บังคับบัญชา

คณะกรรมการใกล้เคียง

- | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| ๑. นพ.ธนากร คนเพียร | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ | ประธาน |
| ๒. นายปัญญา กระบวนศรี | หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมฯ | กรรมการ |
| ๓. นางวิไลวรรณ พิพัฒน์เทวกุล | งานสุขภาพจิตและยาเสพติด | กรรมการ |
| ๔. นางทองทิพย์ มาระแสง | หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิ | กรรมการ |
| ๕. นางนภัสสร ชุนจิตรางาม | หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | กรรมการและเลขาธิการ |
| ๖. นางสาวดวงดาว เหมือนนประสาท | หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม | กรรมการและผู้ช่วยเลขาธิการ |

โดยให้คณะกรรมการข้างหน้าที่ตั้งต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง เพื่อบรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการช่วยเหลือ ใกล้เคียง ข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
๒. ดำเนินการใกล้เคียงตามหลักสันติวิธี
๓. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบกลับผู้ร้องเรียนประสานงานกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาการเยียวยาเบื้องต้น เช่น การจัดหาของเยี่ยม การลดค่า รักษาพยาบาล บริการห้องพิเศษ และการร่วมทำบุญ เป็นต้น
๔. รายงานผลและสรุปการใกล้เคียงให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุด กระบวนการใกล้เคียง
๕. รายงานข้อร้องเรียน ต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล(Q&S) เพื่อรายงานกรรมการบริหารโรงพยาบาล ทุกเดือน
๖. ผู้ประสานงาน รับเรื่อง ม.๔๑ (กรณีผู้รับบริการ) และ ม.๑๘ (๔) (กรณีผู้ให้บริการ) ประสานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. อื่นๆที่ได้รับมอบหมายจากผู้ผู้อำนวยการ/ผู้บังคับบัญชา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธนากร คนเพียร)

นายแพทย์ปฏิบัติภารกิจราชการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชานุมาน