



คำสั่งโรงพยาบาลแกด้า

ที่ ๘ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านโรงพยาบาลแกด้า

ด้วยปัจจุบันประชากรและผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขต่างคาดหวังถึงผลการให้บริการและการรักษาผู้ป่วยของแพทย์ แต่บางครั้งผลการให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข อาจไม่เป็นไปตามที่ประชาชนและผู้ป่วยคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ ด้านหลักประกันสุขภาพ ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมตามมา กระทรวงสาธารณสุขจึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้าสู่ระบบบริการด้านการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นสร้างความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้น โรงพยาบาลแกด้า จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านโรงพยาบาลแกด้า ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายสมพงษ์ จันทร์โสภา	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า	ประธานกรรมการ
๒. นางสุภาพร สุโพธิ์	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายเอกรัตน์ กลิ่นกุหลาบ	ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางอัญชุลี ทองภูบาล	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสุดารัตน์ ปัญญาวรรณ	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖ นางสาวธัญพร ไชยวงศา	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๗.นางประครองศรี ชินภักดี	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.นายสุมิตร ชินภักดี	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายชัยยุทธ์ ลามะไห	ตำแหน่ง	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางปิยะดา ทับสมบัติ	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑.บริหารงานควบคุม กำกับคุณภาพมาตรฐานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเสริมสร้างให้หน่วยงานในสังกัดวางระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี

๒. รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๓. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ตามแนวทางหลักเกณฑ์การแก้ไขข้อขัดแย้งด้านสันติวิธี

/๒. ประชาสัมพันธ์...

๔. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและสร้างความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์ที่เกิดขึ้น หาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่าย และดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน และฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

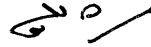
๕. จัดทำคู่มือ การบันทึกข้อมูล ระบบรายงาน/ประสานงาน

๖. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ การสาธารณสุข ได้รับวิชาการด้านการไกล่เกลี่ยและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขด้วยสันติวิธี

๗. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข เสนอในคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและคณะกรรมการ คปสอ. เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาและแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสมพงษ์ จินทร์โอวาท)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า



คำสั่งโรงพยาบาลแกด้า

ที่ ๗ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแกด้า มีระบบในการรับข้อร้องเรียนที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้าง ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสให้แก่องค์กร จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

๑. นายสมพงษ์ จันทรโอวาท	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า	ประธานกรรมการ
๒. นางสุภาพร สุโพธิ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายเอกรัตน์ กลิ่นกุหลาบ	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายชัยยุทธ์ ลามะไห	ตำแหน่ง เกษีษกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสุดารัตน์ ปัญญาวรรณ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวรัตติยาภรณ์ ทองดวง	ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางสาวธัญพร ไชยวงศา	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางเพ็ญศรี นิลขำ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

- กำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแกด้า
- จัดการข้อร้องเรียนด้วยความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- จัดช่องทางรับข้อร้องเรียนอย่างน้อย ๔ ช่องทาง ได้แก่ กล้องรับข้อร้องเรียน ไปรษณีย์ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต
- รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
- ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สร้างความเข้าใจกับทุกฝ่าย ฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้มีส่วนได้เสีย
- ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับวิชาการด้านการไกล่เกลี่ยและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสมพงษ์ จันทรโอวาท)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

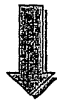
จุดรับบริการที่เกิดเรื่อง



ศูนย์ประกันสุขภาพ

(คุณสุตารัตน์)

(๐๘๐-๓๑๙๒๑๔๓)



คุณสุภาพร สุโพธิ์ (๑)

(หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)

(๐๘๖-๒๔๐๐๓๖๔)



คุณชัยยุทธ์ ลามะไห (๒)

(ประธานคณะกรรมการ RM)

(๐๘๓-๔๑๙๗๖๖๓)



คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย (๓)

(หัวหน้าทุกหน่วยงาน)

- หมายเหตุ**
- (๑),(๒),(๓) = ลำดับผู้ให้บริการ เจรจาไกล่เกลี่ย
 - แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบในกรณีที่เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วไม่ประสบความสำเร็จ / หรือกรณีที่ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจ
 - ใช้สถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยห้องหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและพิจารณาเป็นทีม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลแกด้า โทร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๐๒๖

ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๓/๑๗๗

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

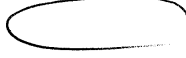
เรื่อง ขออนุญาตนำคำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เผยแพร่บนเว็บไซต์

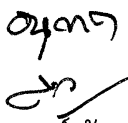
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

ตามที่โรงพยาบาลแกด้าได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลแกด้า และประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแกด้า นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการฯขออนุญาตนำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต


(นายชัยยุทธ์ ลามะไห)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ


(นายสมพงษ์ จันทรโอวาท)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า