16.1

คำสั่งโรงพยาบาลตาคลี
ที่ ๑๘ /๒๕๖๒
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ชมเชย

กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้รับบริการในสถานพยาบาล แต่เนื่องจากการบริการทางแพทย์มีหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) นำไปสู่ความเสียหายทั้งต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและโรงพยาบาลได้ และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านชีวิต สุขภาพ และเศรษฐกิจได้ มาตรการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการสำคัญที่ตอบสนองและแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการดูแลรักษาทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบให้กลับเป็นปกติโดยเร็ว เพื่อยุติปัญหาตั้งแต่เริ่มต้น ไม่ให้ลุกลามมากขึ้น

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ชมเชย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน / ชมเชย มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางสาวศรุตา ช่อไสว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี	ประธาน
๒. นางสาวศิวิมล อารีพงษ์	นายแพทย์ชำนาญการ	รองประธาน
๓. นางกมลลักษณ์ เกษประทุม	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	รองประธาน
๔. นางสาวจันทร สังข์สุวรรณ	หัวหน้าพยาบาล	กรรมการ
๕. นางสาวนงลักษณ์ วรรักษ์ธนานันท์	หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	กรรมการ
๖.นางราตรี นิลวัชราภรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางจริยา เพ็งมีศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางวาริพิน ศุภวารี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายปกรณ์ สุดโต	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ	กรรมการและเลขานุการ

มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. วางแผน กำหนดช่องทางเพื่อวันเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
๓. วิเคราะห์ปัญหา เรื่องร้องเรียน หาแนวทางการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางการป้องกัน
๔. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
๕. กรณีผู้ใช้บริการเขียนข้อเสนอแนะชมเชยบุคลากร จะมีการติดประกาศชมเชยให้ทราบที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางสาวศรุตา ช่อไสว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี	ประธาน
๒. นางสาวจันทร สังข์สุวรรณ	หัวหน้าพยาบาล	กรรมการ
๓. นางสาวยุพาพรรณ จามรเนียม	หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม	กรรมการ
๔. นางสุมาลี ทวีปวรเดช	หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๕. นางสาวสิริพร วงษ์ศรีทอง	หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	กรรมการ
๖.นางสาวนงลักษณ์ วรรักษ์ธนานันท์	หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	กรรมการ
๗. นางวาสนา ศรีแย้ม	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	กรรมการ
๘. นางกมลลักษณ์ เกษประทุม	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ

มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑.วางระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.วางแผน กำหนดช่องทางเพื่อรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.วิเคราะห์ปัญหา เรื่องร้องเรียนการจัดซ้อจัดจ้าง หาแนวทางการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางการป้องกัน

๔. รายงานผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางราตรี นิลวัชราภรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ลำดับที่ ๑
๒. นางจริยา เพ็งมีศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ลำดับที่ ๒
๓. นางสาวนงลักษณ์ วรรักษ์ธนานันท์	หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ลำดับที่ ๓
๔. นางสาวจันทร สังข์สุวรรณ	หัวหน้าพยาบาล	ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ลำดับที่๔
๕. นางสาวศรุตา ช่อไสว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี	ผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ลำดับที่๕

มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑.รับแจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการทุกช่องทาง

๒.รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๓.กรณีมีเหตุร้องเรียนให้แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที

๔.ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว โดยเร็วหลังเกิดแหตุการณ์และต่อเนื่อง

- สร้างสัมพันธภาพ
- แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
- รับฟังประเด็นปัญหาด้วยทำทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง
- กรณีเสียชีวิต ทางรพ. ส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมพิธีสวดพระอภิธรรมศพ

๕.ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

-วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน

-กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว

- บันทึกรายงานผลสรุปจากการประชุม นำเสนอประธานกรรมการทราบ

๖. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑

.....

(นางสาวศรุตา ช่อไสว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี