



## คำสั่งโรงพยาบาลชานุมาน

ที่ ๑๙ /๒๕๖๖

### เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไต่ถาม

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาคอขวดเรื่องร้องเรียนทางการแพทย์โดยสันติวิธี เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่กับ ผู้ป่วย ผู้มารับบริการ และชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นต้องใช้แนวทางการประนีประนอม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามแนวทาง โรงพยาบาลชานุมาน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อพิพาทด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อต่อไปนี้

#### คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- |                             |                                       |                            |
|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| ๑. นพ.ธนากร คนเพียร         | รักษการในตำแหน่งผู้อำนวยการ           | 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 พันธุ์            | หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป           | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๗. นายอุทิศ นันทะมาตย์      | หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ          | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

#### โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. ตรวจสอบ รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ /คำขอเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และพยานหลักฐานตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๓. ประชุมพิจารณาและวินิจฉัยลงมติทำรายงานการสอบข้อเท็จจริง เสนอผลการประชุมเพื่อให้ผู้บริหารสั่งการ
๔. แจ้งผลการการประชุม การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแก่ผู้เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลรับทราบ
๖. สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการระดับอำเภอ จังหวัด

๗. อินเทอร์เน็ตที่มอบหมายจากผู้อำนวยความสะดวก/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 ชุนจิตรงาม      | หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล         | กรรมการและเลขาฯ        |
| ๖. นางสาวดวงดาว เหมือนประสพ  | หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม          | กรรมการและผู้ช่วยเลขาฯ |

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการช่วยเหลือ ใกล้เกลี่ย  
ข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
๒. ดำเนินการไกลเกลี่ยตามหลักสันติวิธี
๓. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบกลับผู้ร้องเรียนประสานงานกับคณะกรรมการ  
บริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาล พิจารณาการเยียวยาเบื้องต้น เช่น การจัดหาของเยี่ยม การลดค่า รักษาพยาบาล  
บริการห้องพิเศษ และการร่วมทำบุญ เป็นต้น
๔. รายงานผลและสรุปการไกลเกลี่ยให้ผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะๆ และภายหลัง  
สิ้นสุด กระบวนการไกลเกลี่ย
๕. รายงานข้อร้องเรียน ต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล (Q&S) เพื่อรายงาน  
กรรมการบริหารโรงพยาบาล ทุกเดือน
๖. ผู้ประสานงาน รับเรื่อง ม.๔๑ (กรณีผู้รับบริการ) และ ม.๑๘ (๔) (กรณีผู้ให้บริการ) ประสาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแจ้งเจริญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. อินเทอร์เน็ตที่มอบหมายจากผู้อำนวยความสะดวก/ผู้บังคับบัญชา

ผู้ตั้ง ตั้งแต่วันที่

ตั้ง ณ วันที่ ๑๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธนากร คนเพียร)

นายแพทย์ปฏิบัติการรักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสนามาน