



คำสั่งโรงพยาบาลสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ที่ ๗๓๗/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานรับข้อร้องเรียนและการจัดการความขัดแย้ง โรงพยาบาลสอยดาว
ด้วย ปัจจุบันปัญหาการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขยังมีอยู่และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
โรงพยาบาลสอยดาวตระหนักถึงผลกระทบจากการฟ้องร้องดังกล่าว ซึ่งจำเป็นต้องมีกระบวนการในเชิงป้องกัน
โดยจัดให้มีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เพื่อ การจัดการความขัดแย้งเรื่องการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล
การรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การเจรจาไกล่เกลี่ย และแก้ปัญหาขัดแย้งโดยเฉพาะ เพื่อค้นหาความเสี่ยง
ลดการเกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และเมื่อเกิดเหตุแล้วอาจมีความเข้าใจกันของผู้ป่วย ญาติ
และเจ้าหน้าที่ซึ่งอาจเกิดความขัดแย้ง จนถึงขั้นแจ้งความดำเนินคดีอาญาหรือฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาล
จำเป็นต้องมีบุคลากร จัดการความขัดแย้งในโรงพยาบาล เพื่อแก้ไขความขัดแย้งไม่ว่าจะโดยวิธีเจรจาไกล่
เกลี่ย หรือวิธีอื่นๆเพื่อยุติไม่ขยายความขัดแย้ง อันเป็นการป้องกันการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์และ
สาธารณสุขต่อไป คณะกรรมการชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยง ซึ่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ดังนั้นจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานรับข้อร้องเรียนและการจัดการ
ความขัดแย้งโรงพยาบาลสอยดาว ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว | ประธาน |
| ๒. ประธานศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน | รองประธาน |
| ๓. สาธารณสุขอำเภอสอยดาว | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย โรงพยาบาลสอยดาว | กรรมการ |
| ๕. นายวิรัช ไทยนิยม | คณะทำงานและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำนโยบาย วางแผนพัฒนาดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสอยดาว
๒. มอบหมายให้มีคณะทำงานรับข้อร้องเรียนเป็นระดับๆในการดำเนินงาน
๓. ติดตามผลการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสอยดาว ประเมินผลวิเคราะห์
และสรุปผลการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ที่มีความซับซ้อนระดับโรงพยาบาลสอยดาว

- | | | |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| ๑. นายธวัช คงคาลัย | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว | ประธาน |
| ๒. นายชัชวาล โภโค | รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว | คณะทำงาน |
| ๓. นางประภัสสร เจริญนาม | หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | คณะทำงาน |
| ๔. นางดวงสมร พลละคร | หัวหน้างานห้องคลอด | คณะทำงาน |
| ๕. นายวิรัช ไทยนิยม | หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาวกาญจนา ประทุมวรรณ | หัวหน้างานผู้ป่วยในชาย | คณะทำงานและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับนโยบายและนำมาวางระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ที่มีความซับซ้อน
๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน หรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล
๓. ติดตามประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
๔. ดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ตามกฎหมาย (ม.๔๑,ม.๑๘(๔) ,ม.๕๗,๕๙)
๕. มอบหมายให้มีการนำข้อร้องเรียนมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ระดับหน่วยงาน โรงพยาบาลสอยดาว

๑. นางสาวชานดา	หอมสวัสดิ์	หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ	คณะทำงาน
๒. นายวิรัช	ไทยนิยม	หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ	คณะทำงาน
๓. นางสาวมรกต	ฤกษ์รัตนวารี	หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	คณะทำงาน
๔. นางสาวกานต์สิริ	จิตรเอื้ออารีย์กุล	หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม	คณะทำงาน
๕. นายจตุรวิทย์	วรุณวานิชบัญชา	หัวหน้ากลุ่มงานชั้นสูตร	คณะทำงาน
๖. นางชลดา	ผลศิริ	เลขาคณะกรรมการความเสี่ยง	คณะทำงาน
๗. นางนุชนาถ	โพธิ์พิทักษ์	หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คณะทำงาน
๘. นางปราณี	นามประดิษฐ์	หัวหน้างานผู้ป่วยในหญิง	คณะทำงาน
๙. นางดวงสมร	พลละคร	หัวหน้างานห้องคลอด	คณะทำงาน
๑๐.นางปурินทร์	คูหาทอง	หัวหน้างานจ่ายกลาง	คณะทำงาน
๑๑.นางเกศรา	เฒ่าแก้ว	หัวหน้ากลุ่มงานเวช ฯ	คณะทำงาน
๑๒.นางสาวกาญจนา	ประทุมวรรณ	หัวหน้างานผู้ป่วยในชาย	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับนโยบายและนำมาวางระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ระดับหน่วยงาน
๒. รับเรื่องร้องเรียนและส่งต่อศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน
๔. ติดตามประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
๕. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง และส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนหรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล
๖. นำข้อร้องเรียนมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสอยดาว

๑. นางสาวชุตติยาพร	จันทร์ประดิษฐ์	นักวิชาการสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๒. นางสาวปาริชาติ	พงษ์เรือง	เจ้าพนักงานสถิติ	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

โดยให้ มีหน้าที่ดังนี้

๑. สร้างการรับรู้สิทธิและเข้าถึงสิทธิทั้งเชิงรับและเชิงรุกให้กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป
๒. ดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ตามกฎหมาย
๓. รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ จากหน่วยบริการต่างๆ และตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิ

หลักประกันสุขภาพ

๔. ประสานการให้บริการเพื่อให้ข้อร้องเรียนยุติและสร้างความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยบริการ

๕. บันทึก รวบรวม วิเคราะห์ รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารสูงสุด
 ๖. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กรและภาคประชาชนที่เกี่ยวข้อง
 ๗. ดำเนินการเรียกเก็บ ตามจ่ายตามสิทธิ จากหน่วยงานต้นสังกัด ทุกสิทธิ
- ให้ยกเลิกคำสั่ง รพ.สอยดาว ที่ ๘๕๘/๖๐ ลงวันที่ ๔ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายธวัช คงคล้าย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว