คำสั่งโรงพยาบาลมะขาม
ที่ ๓ / ๒๕๖๒
เรื่อง การแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

.....

อนุสนธิ์คำสั่งที่ ๘๐ / ๒๕๖๐ เรื่อง การแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่ได้จัดตั้งตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ที่ จบ ๐๐๒๗.๐๐๑ / ๔๘๒๐ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ แจ้งเรื่องการตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จากการดำเนินงานมาระยะหนึ่ง ได้มีคณะทำงานบางส่วนลาออกจากราชการ โรงพยาบาลมะขามจึงขอปรับคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขและให้มีการจัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี มีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี รวมทั้งเพื่อพัฒนาระบบการทำงานที่เอื้อต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้บบรลุผลสัมฤทธิ์และสอดคล้องกับการบริหารจัดการที่ดี จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานดังนี้

ข้อ ๑ ให้บุคคลดังต่อไปนี้ เป็นคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลมะขาม

๑.นายแพทย์รัฐวุฒิ ศรีสิงหเดช	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยโรงพยาบาลมะขาม	ที่ปรึกษา
๒.นายพิสิทธิ์ ภูมิพื้นผล	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานคณะทำงาน
๓.นางจอมขวัญ เนรัญชร	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองประธานคณะทำงาน
๔.นางศรีธณา ศรีทา	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๕.นางอัญชลี วรฉัตร	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๖.นางพรจันทร์ เกษี	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๗.น.ส.ณัจยา เกียรติเกษม	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๘.นางปรารถนา บุตะโลม	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	คณะทำงาน
๙.น.ส.ณัฏฐิยาภรณ์ ประเสริฐกลาง	ตำแหน่ง	นักจิตวิทยา	คณะทำงาน
๑๐.นางธิดาพร พุ่มผล	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการคณะทำงาน

ข้อ ๒ ให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังนี้ คือ

๑.รับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับความคิดเห็น จดหมายโทรศัพท์ มาด้วยตนเองและสื่อต่างๆ

๒.วางแผน ออกแบบระบบ และจัดทำแนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขเชิงระบบ

๓.พิจารณาและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

๔.รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล.และจัดทำสถิติรายงาน

๕.ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานและรายงานความก้าวหน้าในการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการทีมนำเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ .ให้บุคคลดังต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.นายพิสิทธิ์ ภูมิพื้นผล ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ, รับผิดชอบข้อร้องเรียน กรณีการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ และข้อร้องเรียนตามมาตรา ๔๑, ๕๗ , ๕๙ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

๒.นางอัญชลี วรฉัตร ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รับผิดชอบข้อร้องเรียนกรณีอื่นๆ ทั่วไป เช่นด้านพฤติกรรมบริการและจริยธรรม ด้านระบบบริการ ด้านอาคารสถานที่ จากตู้รับความคิดเห็นและการร้องเรียนจากผู้รับบริการโดยตรง

๓.นางศรีธณา ศรีทา ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ และนางสาวพรจันทร์ เกษี ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รับผิดชอบอยู่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการโดยตรง

๔.น.ส.ณัฏฐิยาภรณ์ ประเสริฐกลาง ตำแหน่ง นักจิตวิทยา รับผิดชอบรวบรวม ข้อร้องเรียนทางสื่อออนไลน์ เช่น website และ facebook ของโรงพยาบาล

๕.นางธิดาพร พุ่มผล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงานและเลขานุการ ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลสถิติ แยกประเภทข้อร้องเรียน วิเคราะห์สถิติ และนำเสนอทีมงานและผู้บริหารเพื่อรับทราบ

ข้อ ๔ ให้บุคคลต่อไปนี้ เป็นทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.นพ.รัฐวุฒิ ศรีสิงหเดช ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ
๒.น.ส.ณัจยา เกียรติเกษม ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๓.นางจอมขวัญ เนรัญชร ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๔.น.ส.ณัฏฐิยาภรณ์ ประเสริฐกลาง ตำแหน่ง นักจิตวิทยา

โดยมีนายแพทย์รัฐวุฒิ ศรีสิงหเดช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม เป็นที่ปรึกษาและตัดสินใจ ตามกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์

ข้อ ๕ ให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่ดังนี้

๑.เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลและเป็นผู้บริหารจัดการความขัดแย้งจากการร้องเรียน การฟ้องร้องทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี
๒.ให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานอื่น ในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓.แสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลมะขาม ที่ ๘๐/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๐
ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒

(นายรัฐวุฒิ ศรีสิงหเดช)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะขาม