



คำสั่งโรงพยาบาลชุมแสง

ที่ ๔๕/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

การให้บริการแก่ผู้รับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาล มีหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ ที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดอาการไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) ที่รุนแรงแก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จนกลายเป็นปัญหาข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย และนำไปสู่ความเสียหายต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลได้ ซึ่งในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง และประสานงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในโรงพยาบาล รวมไปถึงส่งข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย และให้ความเป็นธรรมในการแก้ปัญหาแก่ทุกฝ่าย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. นางปราณี สุขุมลไพบุลย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๒. นางสาวนงนุช กัณหะเนตร์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางอังสนา ยืนยงค์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางรดา บุญเสื่อ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. รวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุและความต้องการ
๓. ประสานไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ
๔. ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการชี้แจงระบบการตอบกลับหรือแจ้งความก้าวหน้าไปยังผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
๕. บันทึก รวบรวมข้อมูลรายงานคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ขอให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

(นางสาวบุญฤทธิดา ยาอินทร์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง