



คำสั่งโรงพยาบาลควนเนียง

ที่ ๓/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้ ส่วนราชการปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และ แผนอื่นที่เกี่ยวข้อง และกำหนดให้การปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการ แผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ๒P Safety (Patient and Personnel Safety) ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบ คือ ระบบป้องกัน (Prevention) ระบบเฝ้าระวัง (Early detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation) เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลควนเนียง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านบริการทางการแพทย์และ สาธารณสุข การจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และ สาธารณสุข โรงพยาบาลควนเนียง ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อ ดังนี้

๑. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง		ประธาน
๒. นายคณาวุฒิ นิธิกุล	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
๓. นางปณิตดา วรรณโชติ	นักจัดการทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางชนิษฐา มณีแนม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสุวรรณา จิตต์วรารวงษ์	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๖. นายจารุโรจน์ จารุเดชขจร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางสุกัญญา หวันชิตนาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางจรัสศรี จันทร์เส็ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายณฤชิต จันทร์สุข	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางดนิดา ชัยภัทรธนกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. น.ส.ปณิษฐาญาน์ หนูจินดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสุชาดา แพทย์พงค์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางวนิดา เช่งล่าย	ผู้แทนภาคประชาชน	กรรมการ

๑๔. นางอัจฉรา หนูนัง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๑๕. น.ส.ลัดดาวรรณ นวลสงค์	นักสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการคนที่ ๑
๑๖. นางอนุ อิศระพานิช	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ผู้ช่วยเลขานุการคนที่ ๒

บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในสถานบริการ
๒. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. บริหารจัดการข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการรับรู้และตอบสนองโดยเร็วที่สุด (RRT)
๔. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอ
๕. ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์ เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
๖. แสดงบทบาทในการบวนการไกล่เกลี่ย เมื่อมีคู่กรณี ๒ ฝ่ายขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจและพึงพอใจของทุกฝ่าย
๗. สื่อสารผลสรุปการไกล่เกลี่ยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตามมติที่คณะกรรมการเห็นสมควร
๘. พิจารณาการเยียวยาและจัดทำเอกสารประกอบการยื่นเยียวยากรณี ม.๔๑ (ผู้รับบริการ) และกรณี ม.๑๘ (ผู้ให้บริการ)
๙. ทีมเลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางโดยเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกสัปดาห์
๑๐. ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงาน
๑๑. พิจารณาจัดตั้งทีมไกล่เกลี่ยชุดเฉพาะกิจตามบริบท กรณีมีความจำเป็น
๑๒. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามได้รับมอบหมาย

๒. คณะกรรมการด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง		ประธาน
๒. นายคณาวุฒิ นิธิกุล	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
๓. นางชนิษฐา มณีแนม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางนิดดา ชัยภัทรธนกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. น.ส.ปณิษฐาญณ์ หนูจินดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสรียา ทองดิง	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. น.ส.ลัดดาวรรณ นวลสงค์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสุวรรณา จิตต์วรารังษ	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๙. นางอนุ อิศระพานิช	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐. นางปณิตตา วรรณโชติ	นักจัดการทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ
๑๑. น.ส.อรพรรณ แซ่อึ้ง	นักวิชาการพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดนโยบายและมาตรการการป้องกันด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ส่งเสริมและสร้างคุณธรรมเรื่องการปฏิบัติงานในองค์กร
๓. ติดตามการปฏิบัติตามระเบียบวินัย และการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ
๔. รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากทุกช่องทางเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของทางราชการ และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. บริหารจัดการข้อร้องเรียน ความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
๖. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา
๗. ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงาน
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘



(นายรัชชา ทัดตานนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง