



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านแท่น

ที่ ๒๗ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย/ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเคลื่อนที่เร็ว

เพื่อการพัฒนากระบวนการและความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ป้องกันและแก้ไข  
ปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์หรือ  
หยุดยั้งการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ได้ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย/ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเคลื่อนที่  
เร็ว ประกอบด้วย

**๑. คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับโรงพยาบาล**

๑. นางนภัทรวรรณ ชนะพาล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๒. น.ส.บุษบา จิรจิตตยากร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางจุฑามาศ รักขันแสง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางเพลินพิศ เอนสันเทียะ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายณัฐวุฒิ ทิมเกลี้ยง	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. นางวณัญญา เงาะเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นายบัณฑิต รินลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นางตรรกพร วงศ์เพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๙. นางสาวภา เอ่นนุ	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. น.ส.อรนุช ลีนะกนิษฐ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๑. นางศุภิสดา พรหมจันทิก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางรัตติกาล ประจวบมอญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นายชัชวาลย์ อับโพธิชัย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๑๔. นางรัตติกาล ประจวบมอญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางสาวทัศนีย์ ถือคุณ	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดนโยบาย มาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน
๒. ดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลด  
จำนวนเรื่องร้องเรียน
๓. ประสานและฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
๔. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

## ๒. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

๑. น.ส.บุษบา จิรกิตยากร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นายบัณฑิต รินลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางตรรกพร วงศ์เพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางศุภสุดา พรหมจันทิก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางลดาวัลย์ ยอดไชยเพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวพรพิมล จินตมาตย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางรัตติกาล ประจวบมอญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางสาวทัศนีย์ ถิ่อคุณ	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

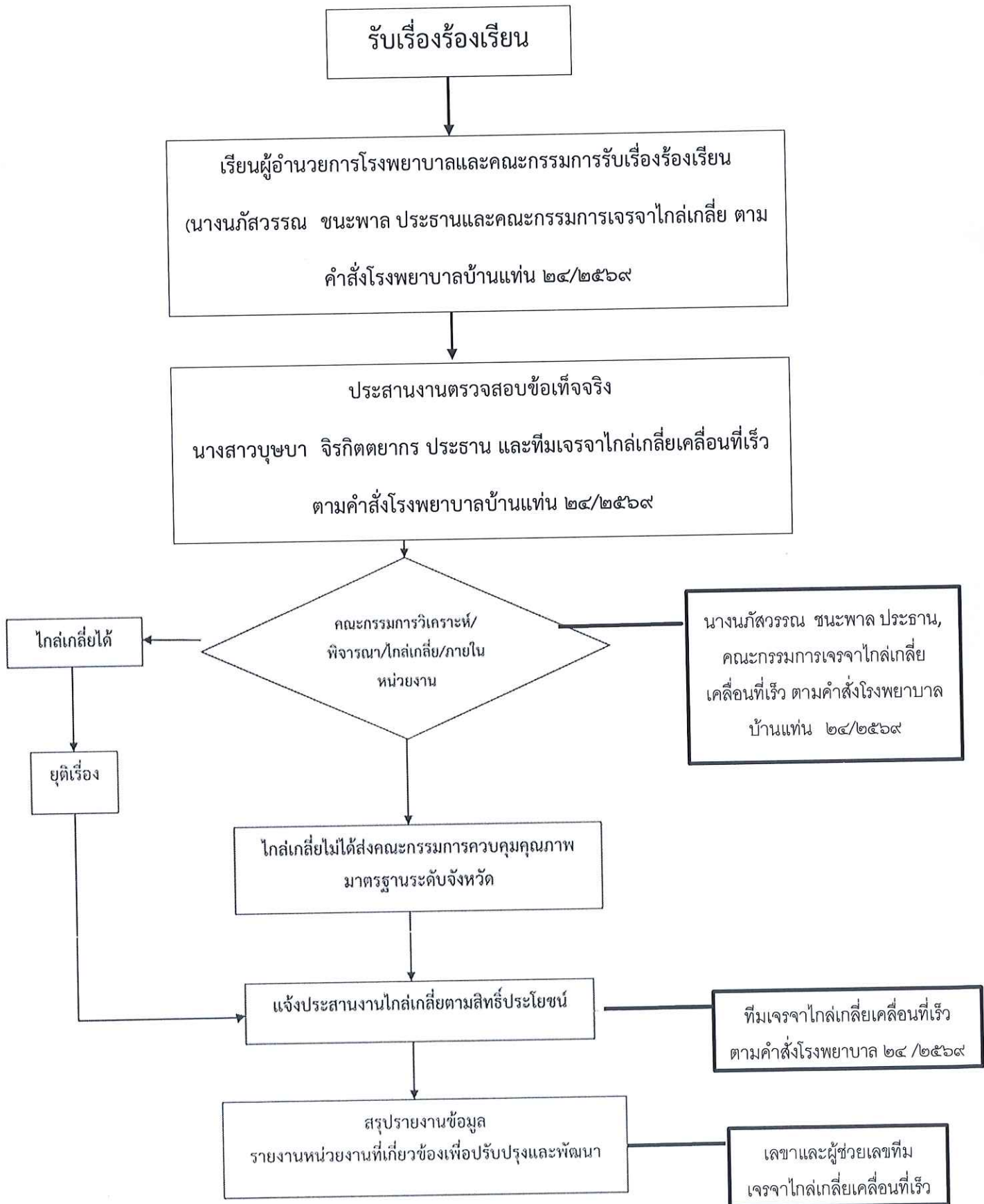
มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
๒. บรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาจากการรับบริการ
๓. พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน
๔. บันทึกเรื่องร้องเรียนและประสานแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ชี้แจงหรือแก้ไขปัญหา
๕. ประสานข้อมูลระหว่างสถานพยาบาลอื่น เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นร่วมกัน
๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

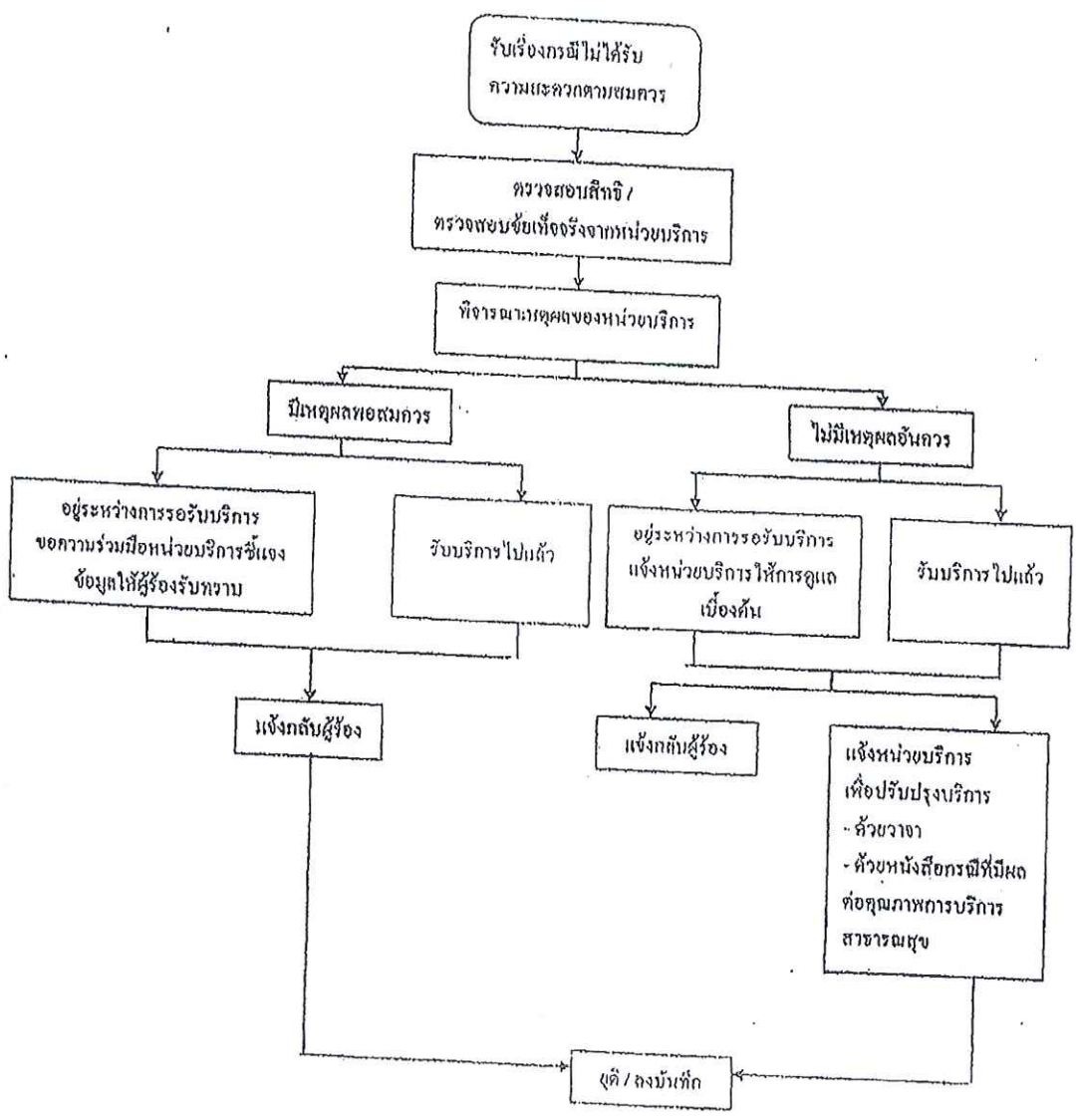
(นางนภัสวรรณ ชนะพาล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้น

# โครงสร้างการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านแท่น



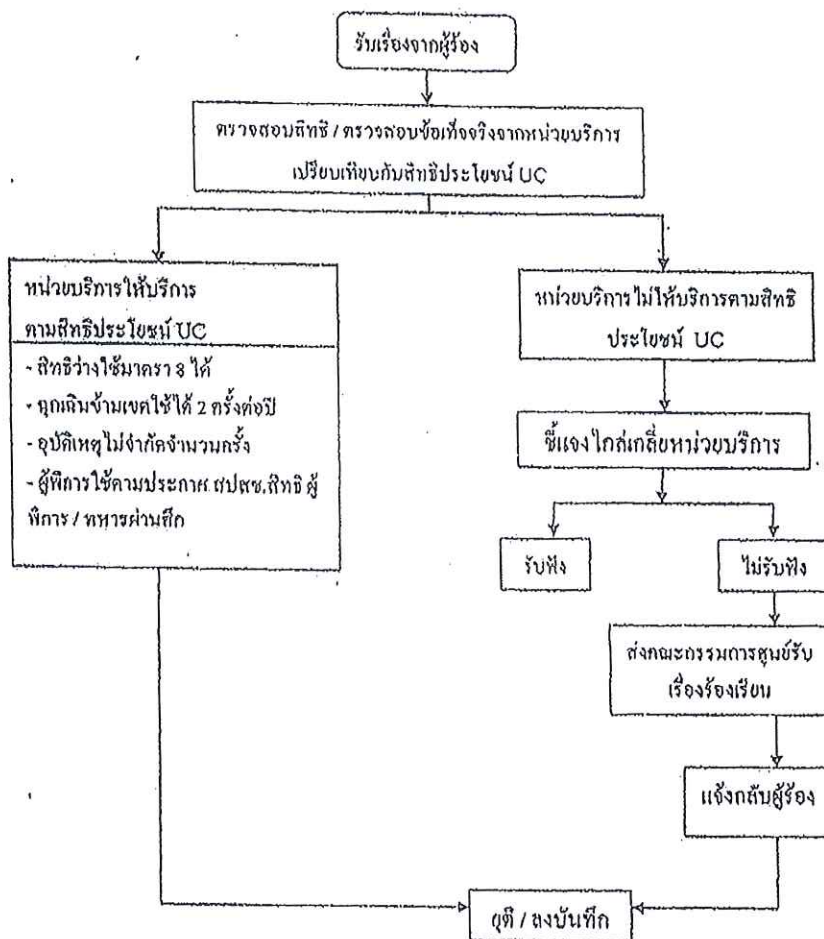
การแก้ไขปัญหาร้องเรียน  
กรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

ขั้นตอนการดำเนินงาน



การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน  
กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

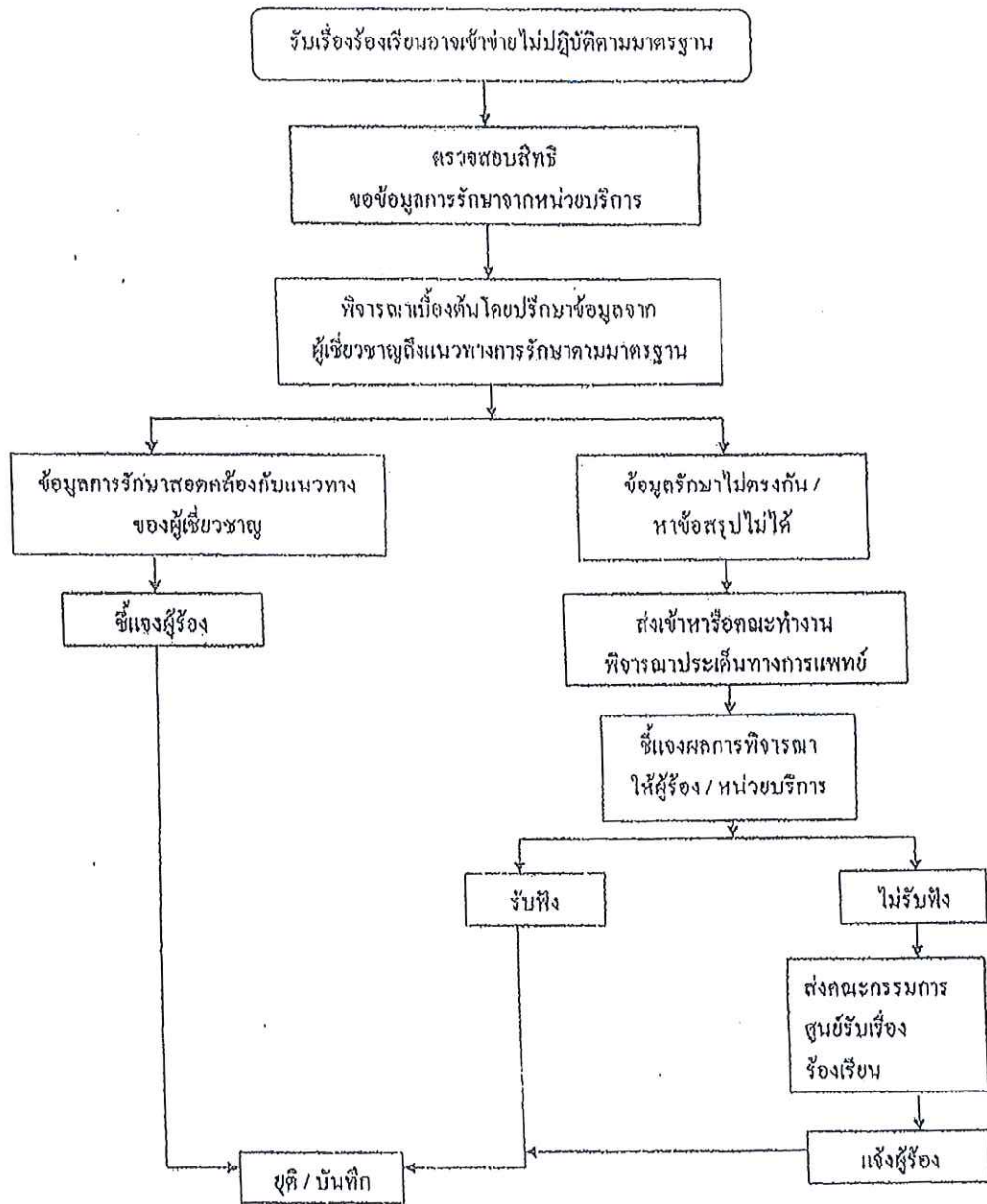
ขั้นตอนการดำเนินงาน



# การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีอาจเข้าข่ายไม่ปฏิบัติ

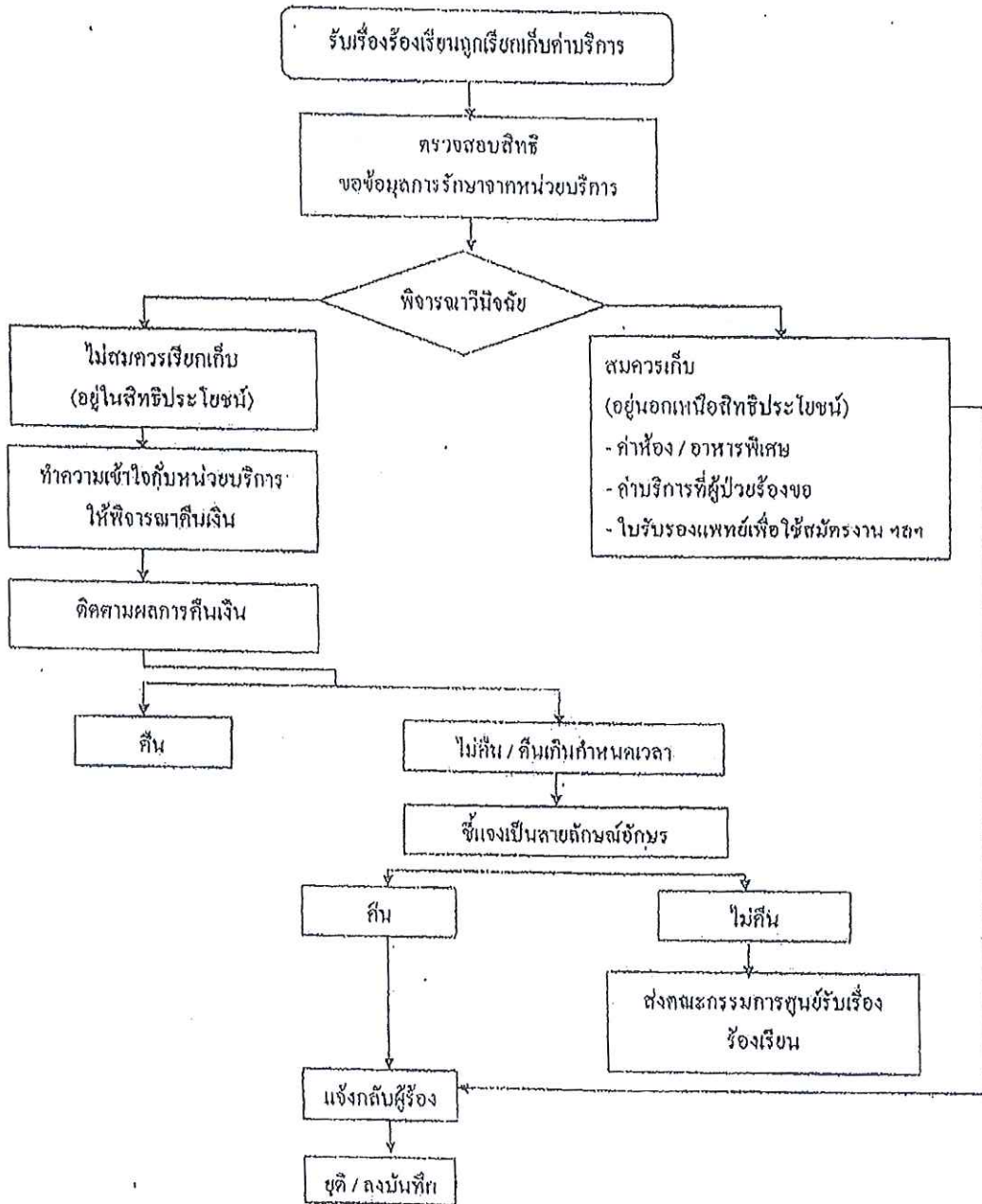
## ตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

### ขั้นตอนการดำเนินงาน



# การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน



“Work Flow การดำเนินการงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน”

