



โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ์



กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทางการแพทย์

โดย ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ์



๑๙. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ทพญ.อุมาพร	รุ่งรัมย์มีทวีมานะ	ประธานกรรมการ
๒. ทพญ.คณินนิตย์	ตั้งเสงี่ยมวิสัย	กรรมการ
๓. นพ.เอกชัย	รักสวย	กรรมการ
๔. พญ.จุฬารัตน์	พลະบุตร	กรรมการ
๕. นางพรทิพย์	เจียมบุญศรี	กรรมการ
๖. นางปิยะลักษณ์	ชิดใจ	กรรมการ
๗. นายสุระ	เสนาเทพ	กรรมการ
๘. นางแพรว	แก้วคำปอด	กรรมการ
๙. นางวาสนา	พวงจำปา	กรรมการ
๑๐. นางสาวสมจิตร	การะสา	กรรมการ
๑๑. ภญ.กาญจนา	ตรีจันทร์	กรรมการ
๑๒. นายยุทธนา	สมสะอาด	กรรมการ
๑๓. นางรุ่งรัตน์	สายทอง	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. นางสาวอาทิตยา	พิกุลศรี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่

๑. รับทราบข้อสรุปจากการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผ่านมาคณะกรรมการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกราย
๒. เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีที่ได้รับการเชิญจากคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓. พิจารณาและให้คำปรึกษากรณีองค์กรได้รับผลกระทบจากการฟ้องร้อง เพื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พัฒนาคุณภาพด้วยวิชาการและการบริการ



คำสั่งโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

ที่ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

เพื่อให้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการฟ้องร้อง ร้องเรียน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้

คณะทำงาน

๑. นายสุทธินันท์	โคตะสิน	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวคณิงนิตย์	ตั้งเสงี่ยมวิสัย	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองกรรมการ
๓. นายอาทิตย์	อรัญญาเกษมสุข	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายเอกชัย	รักสวย	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวจุฬารัตน์	พลະบุตร	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายพิทักษ์พงศ์	คำภา	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวอนุช	จึงสมาน	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวจิตต์เขมณิชา	รัตนภูริธานากุล	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายกิจจา	ดูวา	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายสุระ	เสนาเทพ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางพรทิพย์	เจียมบุญศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๒. นางปิยะลักษณ์	ชิดใจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางแพรว	แก้วคำปอด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางวาสนา	พวงจำปา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางสาวสมจิตร	การะสา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางกาญจนา	ตรีจันทร์	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นางสาวสุภาภรณ์	คนองเดช	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๑๘. นางสาววัชรีย์	วิเศษรุ่งเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๑๙. นางสาวอาทิตย์ยา	พิกุลศรี	นิติกร	กรรมการและเลขานุการ
๒๐. นางรุ่งรัตน์	สายทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่

๑. เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ข้อร้องเรียน, ฟ้องร้อง รวมทั้งการร้องเรียนทางสื่อ ออนไลน์ ต่างๆ และช่องทางอื่น กรณีที่เกิดจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข



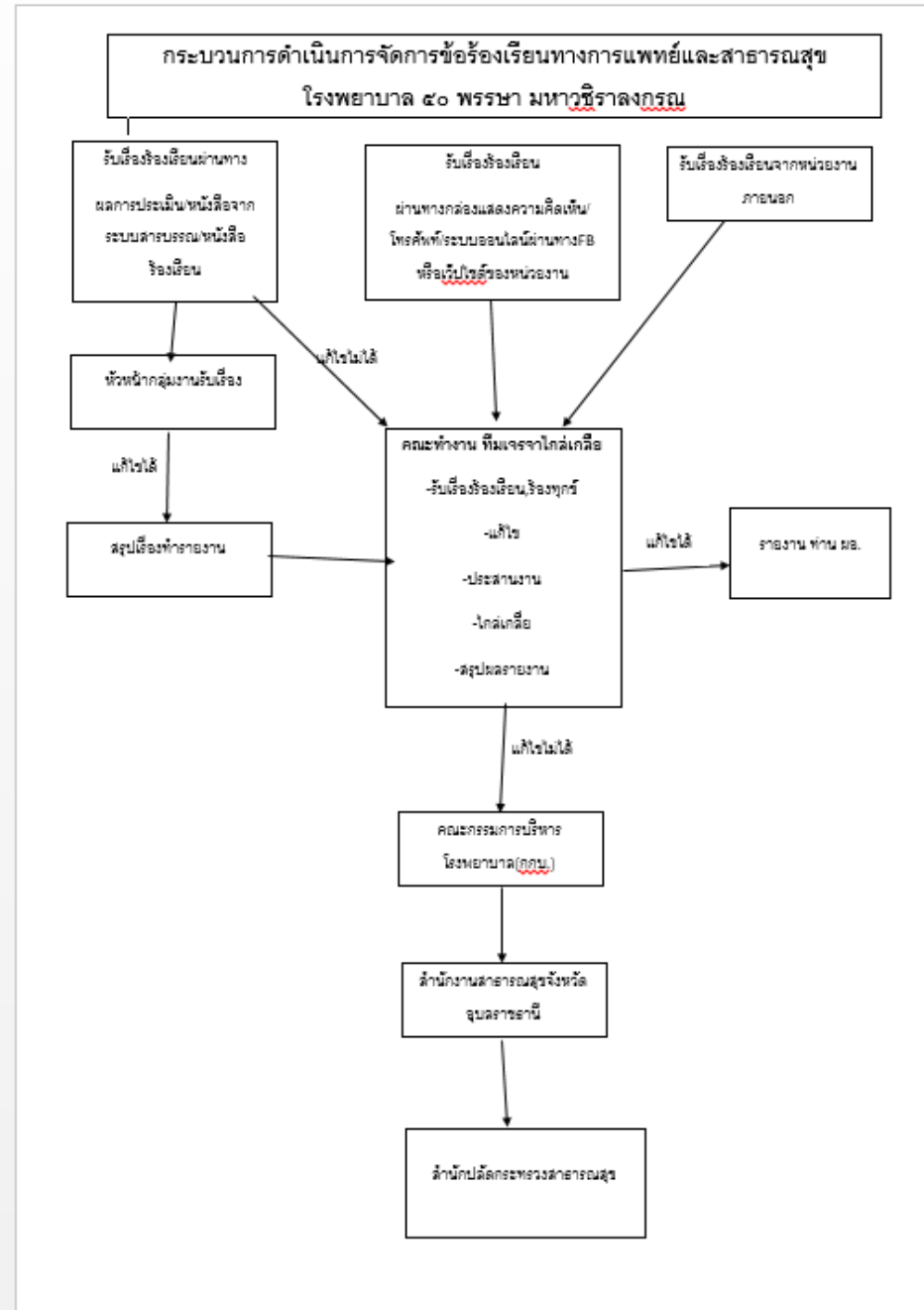
โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ



- ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่
- เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ข้อร้องเรียน, ฟ้องร้อง รวมทั้งการร้องเรียนทางสื่อ ออนไลน์ ต่างๆ และช่องทางอื่น กรณีที่เกิดจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
- ดำเนินการจัดการกรณีองค์กรได้รับผลกระทบจากการฟ้องร้อง ประสานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- วิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาทางเยียวยา และดำเนินการฟื้นคืนความสัมพันธ์
- ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทาง เพื่อการป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
- จัดทำสรุปผลลัพธ์การดำเนินงานทุกเดือนและทุกปีงบประมาณ
- ให้ความรู้บุคลากรในข้อร้องเรียนอุบัติการณ์และความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็น
- จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านบริการสุขภาพขึ้น ที่หน่วยงานนิติการ โดยนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินงานเบื้องต้น เพื่อเป็นศูนย์กลางช่องทางกรับเรื่องราวร้องเรียนทางการแพทย์ของหน่วยงาน



โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ





โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



การจัดการเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Face Book และเว็บไซต์

- ช่องทางFB มีการตั้งระบบตอบอัตโนมัติ เป็นKey word

The screenshot shows a Facebook interface for the page 'กัญติษา ทวีคุณ' (Kantisa Thaveekun). The page header includes navigation options like 'เพจ', 'กล่องข้อความ', 'การแจ้งเตือน', 'ข้อมูลเชิงลึก', 'เครื่องมือการเผยแพร่', 'การตั้งค่า', and 'ความช่วยเหลือ'. The main content area features a blue notification box with the following text:

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ในพระสังฆราชูปถัมภ์ สวัสดิ์คະ
ติดต่อสอบถามได้ที่หมายเลข ๐๘๔-๓๓๙๓๐๐
ในเวลาราชการ ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น
ขอบคุณค่ะ.

The left sidebar shows a list of comments from various users, including Nualphan Pakpin, กัญติษา ทวีคุณ, Nopparada Khanasawa, Sirilak Chansong, Pimpakan Khamsai, Bow Wilaiwan Kaewkamrai, ถ้าเขาลือกเทอในวันนั้น คงไม่มี, Khomsan Leela, กุ้ง มขนาว, and วิษร วิษญ์. The right sidebar shows the profile information for กัญติษา ทวีคุณ, including a bio, location (สุราษฎร์ธานี), and a post from 16 ธันวาคม 2017.



โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ในพระสังฆราชูปถัมภ์



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- มีโครงการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบ **Call Center** ของกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ เร็ว ๆ นี้
- หรืองานนิติการ 045319300 ต่อ 1347
- ไปรษณีย์ เลขที่ 300 หมู่ 3 ตำบลไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000



โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบรจรม



จบการนำเสนอ