



คำสั่งโรงพยาบาลสร้างคอม

ที่ ๓๑๕๘ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน

เพื่อสนับสนุนกระบวนการคุณภาพสำหรับสถานบริการสาธารณสุขในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้สถานบริการมีระบบและกระบวนการที่จำเป็นสำหรับให้บริการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ มีการดำเนินงานเป็นลำดับและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาล โดยเฉพาะกรณีเกิดความเสียหาย/ความไม่พึงพอใจจากการให้และรับบริการด้านการแพทย์และการพยาบาล ทำให้เกิดการร้องเรียนตามมา เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ลดข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนให้ความเป็นธรรมตามสิทธิที่กำหนด

โรงพยาบาลสร้างคอมจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. นายรับบุญ	คำไกล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม	ประธานกรรมการ
๒. นางมะลิ	โพธิ์บาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาวรพีพร	เงินพัคตร์	นักการจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นายสงคราม	ศิริมาลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางมะลิวรรณ	บุตรประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางดาวฤดี	ศรีสังคม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ
๗. นางสาวอัจฉราณี	อุดน้อย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานเกี่ยวข้อง
๓. จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์/ตู้รับความคิดเห็น เช่น บันทึกรูปคดีการณ์ อุปกรณ์เขียนประจำตู้รับความคิดเห็น เป็นต้น
๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมข้อมูลพิจารณาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. พิจารณาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาความเป็นธรรมและพิจารณาให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น
๖. จัดวางระบบการป้องกันและหาแนวแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๗. รายงานการบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ
๘. ประสานงานส่งต่อคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับสูงขึ้นในกรณีที่แก้ไขปัญหาไม่ได้

๙. จัดทำระบบรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและประเมินความพึงพอใจในการแก้ไข
ปัญหา

๑๐. ติดตามประเมินผลและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ร้อยเอก ศิโร

(นายร้อยเอก ศิโร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม



คำสั่งโรงพยาบาลสร้างคอม
ที่ ๓๑๕๗ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ ตามภารกิจที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสำนักงานหลักประกันสุขภาพ
สาขาอุดรธานี กำหนดในบทบาทของงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสร้างคอม และภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข ใน
ด้านการประกันของประชาชน ในด้านการประกันสุขภาพของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลสร้างคอม จึงขอแต่งตั้ง นางสาวฤดี ศรีสังคม ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ประจำ
โรงพยาบาลสร้างคอมเป็นผู้รับผิดชอบงานระบบการคุ้มครองสิทธิและการรับเรื่องราวร้องเรียนการประชาสัมพันธ์ของ
โรงพยาบาลสร้างคอม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนหน่วยงานราชการและหน่วยงาน
อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายรับบุญ คำไกล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม



คำสั่งคปสอ. สร้างคอม

ที่ ๑๔๓ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์,ข้อร้องเรียน

เพื่อสนับสนุนกระบวนการคุณภาพสำหรับสถานบริการสาธารณสุขในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้สถานบริการมีระบบและกระบวนการที่จำเป็นสำหรับให้บริการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาล โดยเฉพาะกรณีเกิดความเสียหาย/ความไม่พึงพอใจจากการให้บริการและการพยาบาล ทำให้เกิดการร้องเรียนตามมา เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ลดข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนให้ความเป็นธรรมตามสิทธิที่กำหนด

โรงพยาบาลสร้างคอมจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. นายรับบุญ	คำไกล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม	ประธานกรรมการ
๒. นายคะนอง	ห้าวหาญ	สาธารณสุขอำเภอสร้างคอม	รองประธานกรรมการ
๓. นางมะลิ	โพธิ์บาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางสาวพิพร	เงินพักตร์	นักการจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๕. นายสงคราม	ศิริมาลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางมะลิวรรณ	บุตรประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางดาวฤดี	ศรีสังคม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ
๘. นางสาวอัจฉรานี	อุดน้อย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๙. นายวีระชัย	เปี้ยกไธสง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมข้อมูลพิจารณาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. พิจารณาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาความเป็นธรรมและพิจารณาให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น
๔. จัดวางระบบการป้องกันและหาแนวแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๕. รายงานการบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ
๖. ประสานงานส่งต่อคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับสูงขึ้นในกรณีที่แก้ปัญหไม่ได้
๗. จัดทำระบบรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
๘. ติดตามประเมินผลและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายรับบุญ คำไกล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม