



# บันทึกข้อความ

บันทึกกลุ่มงานบริหารทั่วไป

รับที่..... 002758

วันที่..... ๖ มิ.ย. ๒๕๖๓

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โทร. ๒๗๒๒

ที่ กส ๐๐๓๒.๒๐๒/๒๗๒๒

วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง โปรดลงนามในนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์

## ๑. ต้นเรื่อง

ด้วยกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ได้จัดทำนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ขึ้น

## ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลถูกต้อง โปร่งใส สร้างความศรัทธา และเชื่อมั่นต่อระบบบริการสุขภาพ ในกรณีนี้ จึงขอประกาศใช้นโยบายดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

## ๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบโปรดลงนามในนโยบายที่แนบเรียนพร้อมนี้

(นายสิทธา จิรกุลสมโชค)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลกาฬสินธุ์

(นางจรรยาพรณ์ มโนสิทธิศักดิ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

รองผู้อำนวยการฝ่ายโสตทัศนศึกษา

๒๖

(นายประมวล ไทยงามศิลป์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์

เสนอผู้อำนวยการ

วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๒๕๖๓



## ประกาศโรงพยาบาลกาฬสินธุ์

### เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลถูกต้อง โปร่งใส สร้างความศรัทธา และเชื่อมั่นต่อระบบบริการสุขภาพ จึงกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ดังนี้

1. จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนที่งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
2. กำหนดแนวทางปฏิบัติและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ใช้บริการหรือบุคคลทั่วไป ดังนี้
  - 2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนที่จุดต่างๆ ของหน่วยบริการในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จำนวน 50 จุด โดยกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานดำเนินการเก็บข้อมูลทุกสัปดาห์ ส่งข้อมูลยังเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้น ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามการแก้ไขปัญหา และตอบกลับ
  - 2.2 ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล สปสช. และอื่นๆ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยระบุเหตุร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะเป็นผู้พิจารณามอบหมายดำเนินการ
  - 2.3 ร้องเรียนด้วยตนเอง หากไม่มีเอกสารร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนควบคุมเหตุการณ์โดยใช้ทักษะใกล้เคียงพนักงาน และบันทึกข้อร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (กรณีต้องการการตอบกลับ) แล้วบันทึกข้อร้องเรียนส่งที่เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้น
  - 2.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนส่งที่เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้น
  - 2.5 ร้องเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยเร็ว
3. เรื่องร้องเรียนที่มีระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้นเพื่อมอบหมายดำเนินการ
4. ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงสูง และระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยด่วน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแจ้งความก้าวหน้าผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และตอบกลับถึงผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันหลังรับเรื่องร้องเรียน
5. เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประสานข้อมูลกับกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบงานสำคัญ
6. บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการอำนวยความสะดวก ให้ข้อมูล หลักฐาน คำชี้แจง หรือการดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการต่างๆ ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการได้ร้องขอ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

จึงประกาศมาให้ทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2563

(นายประมวล ไทงามศิลป์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์