



ประกาศโรงพยาบาลกาฬสินธุ์  
เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลถูกต้อง โปร่งใส สร้างความศรัทธา และเชื่อมั่นต่อระบบบริการสุขภาพ จึงกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ดังนี้

- จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนที่งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
- กำหนดแนวทางปฏิบัติและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ใช้บริการหรือบุคคลทั่วไป ดังนี้
  - ผู้รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนที่จุดต่างๆ ของหน่วยบริการในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จำนวน ๕๐ จุด และป้ายสแกนแสดงความคิดเห็นต่อบริการ โดยกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ดำเนินการเก็บข้อมูลทุกสัปดาห์ ส่งข้อมูลถึงเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้น ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามการแก้ไขปัญหา และตอบกลับ
  - ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล สปสช. และอื่นๆ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยระบุเหตุร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะเป็นผู้พิจารณามอบหมายดำเนินการ
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง หากไม่มีเอกสารร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนควบคุมเหตุการณ์โดยใช้ทักษะใกล้เคียงหน้างาน และบันทึกข้อร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (กรณีต้องการการตอบกลับ) แล้วบันทึกข้อร้องเรียนส่งที่เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้น
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนส่งที่เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้น
  - ร้องเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยเร็ว
- เรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ตามลำดับชั้นเพื่อมอบหมายดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงสูง และระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยด่วน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแจ้งความก้าวหน้าผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และตอบกลับถึงผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หลังรับเรื่องร้องเรียน
- เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประสานข้อมูลกับกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบงานสำคัญ
- บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลหลักฐาน คำชี้แจง หรือการดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการต่างๆ ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ได้ร้องขอเพื่อจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

จึงประกาศมาให้ทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์