



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพนา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ

ที่ อจ ๐๐๓๒.๓๐๑/๗๐๑

วันที่ 24 ก.ค. 2560

เรื่อง นำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพนา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา

ด้วยฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพนา มีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลเผยแพร่เกี่ยวกับการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพนา [www.Phanahospital.go.th](http://www.Phanahospital.go.th) ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางบุษผา มีสุวรรณ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา

-เพื่อโปรดพิจารณา

(นางวิไล ใจแก้ว)

รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

อนุมัติ

นายชุมพงศ์ ปู่โปร่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา

## นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

### โรงพยาบาลพนา

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และ โปร่งใส สร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นในระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลพนา จึงกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลพนาให้เป็นรูปธรรม ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ชัดเจน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์ ฯ เพื่อนำเสนอผู้บริหารตามลำดับ
๒. จัดให้มีช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน จากผู้รับบริการ บริเวณจุดต่างๆในหน่วยบริการ และให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการเก็บข้อมูลทุกสัปดาห์
๓. กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ ผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไป ดังนี้

(๑) ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึง ผู้จัดการศูนย์คุณภาพ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับ อย่างเคร่งครัด

(๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ที่ตั้งอยู่ที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ในเวลาราชการ กรณีที่ไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

(๔) ทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ และส่งข้อมูลมาที่ศูนย์ ฯ เพื่อรวบรวมและ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหาและตอบกลับ

(๕) ร้องเรียนโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ให้บันทึกข้อร้องเรียน และส่งข้อมูลมาที่ศูนย์ ฯ เพื่อรวบรวมและดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหาและตอบกลับ

(๖) ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูลส่งศูนย์ฯ เพื่อดำเนินการลำดับต่อไป

(๗) ทางสื่อสิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน รวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณามอบหมายดำเนินการ

### แนวทางปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อรับเรื่องร้องเรียน

1. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการรพ. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป เรื่องร้องเรียนที่มีได้รับบุชื่อ ที่อยู่ หรือโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็ จะรวบรวมส่ง

ข้อมูลที่ศูนย์คุณภาพเพื่อส่งต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการ ประสานงานหน่วยที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อแจ้งผลหรือตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน
3. เมื่อเรื่องร้องเรียนเรื่องใด ได้มีการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ศึกษา วิเคราะห์ ปัญหา และความเสี่ยงพร้อมทั้งจัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน เสนอต่อ ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยอาจ ประสานงาน หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอให้ บุคลากร และหน่วยงานในโรงพยาบาล ให้ความร่วมมือประสานงานอำนวยความสะดวก ในการจัดส่งหลักฐานเอกสาร คำชี้แจง หรือดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ร้องขอต่อไป

ประกาศ ณ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



( นพ. ปฐมพงศ์ พรุโปร่ง )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา

แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ (แสดงเป็น Flow chart)

