



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๕๐

ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๑.๐๔/พิเศษ

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ประกาศเจตนารมณ์เป็นองค์กรคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใสของโรงพยาบาลเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

ตามประกาศที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการโครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านความโปร่งใส
๒. ด้านความพร้อมรับผิด
๓. ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน
๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร
๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ในการนี้ โรงพยาบาลเชียงใหม่ จึงออกประกาศเจตนารมณ์เป็นองค์กรคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใสของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเวียนหนังสือให้ทุกหน่วยงานรับทราบและแจ้งบุคลากรในหน่วยงานทุกคนให้ถือปฏิบัติ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นางสาวสุพัตรา อุทธา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ

(นายสาโรช สมชอบ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่



ประกาศโรงพยาบาลเชียงใหม่

เรื่อง ประกาศเจตนารมณ์เป็นองค์กรคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใสของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามประกาศที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการโครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมินใน ๕ ดัชนี ได้แก่

๑. ดัชนีความโปร่งใส
๒. ดัชนีความพร้อมรับผิด
๓. ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน
๔. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร
๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี จะเป็นองค์กรคุณธรรมและบริหารงานการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

- ข้อ ๑ ปฏิบัติงานราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติในการปฏิบัติราชการ
- ข้อ ๒ จะยึดถือคุณธรรมในการบริหารงาน จะไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการหาผลประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง
- ข้อ ๓ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สุจริตและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน
- ข้อ ๔ เปิดเผย และเผยแพร่ข้อมูลในการปฏิบัติงานราชการสู่สาธารณชน
- ข้อ ๕ สนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของทุกหน่วยงาน
- ข้อ ๖ สนับสนุนให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสาโรช สมชอบ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่



นโยบายด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โรงพยาบาลเชิงอิน จังหวัดอุบลราชธานี

โรงพยาบาลเชิงอินเป็นสถานบริการทางการแพทย์ที่มีลักษณะ และกระบวนการทำงานซับซ้อนบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็เป็นกลุ่มหนึ่งที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อเป็นการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยทั้งของบุคลากร ผู้รับบริการ ทรัพย์สินส่วนบุคคลและราชการโรงพยาบาลเชิงอินโดยคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลได้กำหนดนโยบายด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการได้นำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ “คุณภาพดี มีมาตรฐาน สถานที่ทำงานน่าอยู่ ก้าวสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ” ดังต่อไปนี้

- 1.บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ย่อมได้รับการคุ้มครองด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมความรู้ สร้างความตระหนัก และสนับสนุนให้บุคลากรมีและใช้เครื่องป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับสภาพความเสี่ยง
- 2.ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างน้อย ครั้ง/ปี พร้อมทั้งได้รับการส่งเสริมภูมิคุ้มกันโรค ตามสภาพความเสี่ยง ตามช่วงอายุ อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ สำหรับบุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ จะต้องได้รับการตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าประจำการ มีการตรวจประเมินภาวะสุขภาพ ประเมินสภาพร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อสุขภาพทุกราย
- 3.ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อย่างต่อเนื่อง สร้างบุคคลต้นแบบด้านสุขภาพ พร้อมจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของบุคลากรกลุ่มเสี่ยงต่อสุขภาพทุกราย
- 4.มีมาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัยของทรัพย์สินทางราชการ โดยบุคลากรและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
- 5.ผู้รับบริการได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากการให้บริการ โดยการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ บุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอและทันสมัย ทั้งนี้ด้วยการทบทวนและการจัดการความเสี่ยงด้านคลินิกอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6.ส่งเสริมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่มียานพาหนะ ให้มีที่จอดรถที่ปลอดภัยเป็นระเบียบ ลดความเสี่ยงด้านการสูญหายและอันตรายจากโจรกรรม ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้มารับบริการที่ขับรถจักรยานยนต์สวมใส่หมวกกันน็อก 100%
- 7.มีการจัดการจราจรที่ดีมีป้ายและสัญญาณที่เหมาะสม มีระบบการควบคุมการเข้าออกอย่างมีประสิทธิภาพ
- 8.มีมาตรการในการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สายไฟฟ้า สายเมน สายดิน ระบบฉุกเฉิน ระบบป้องกันอัคคีภัย โครงสร้างกายภาพ เป็นประจำและปรับปรุงแก้ไขเมื่อพบการชำรุดเสียหาย
- 9.สนับสนุนให้มีคณะกรรมการในการควบคุมกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวนโยบายนี้

ประกาศ ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561

(นายสาโรช สมชอบ)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเชิงอิน



ประกาศโรงพยาบาลเชียงใหม่

เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลเชียงใหม่ เป็นไปอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคง ปลอดภัยและสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่ถูกต้องและการคุกคามจากภัยต่างๆซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่โรงพยาบาลเชียงใหม่ และเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องได้ โรงพยาบาลเชียงใหม่จึงเห็นสมควรกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

๑. การกระทำอันใด ที่เกิดจากการใช้บัญชีผู้ใช้งาน (Username) อันมีกฎหมายกำหนดให้เป็นความผิด ไม่ว่าจะการกระทำนั้นจะเกิดจากผู้ใช้งานหรือไม่ก็ตาม ให้ถือว่าเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น
๒. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วง(Shut down)ทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน
๓. ผู้ใช้งานต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน(Password) ทุก ๙๐ วัน หรือทุกครั้งที่มีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่านโดยที่
 - ๓.๑ ผู้ใช้งานมีหน้าที่ในการป้องกัน ดูแลรักษาข้อมูลบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน(password) โดยที่ผู้ใช้งานแต่ละคนต้องมีบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (Username) ของตนเอง ห้ามใช้ร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งห้ามทำการเผยแพร่แจกจ่าย ทำให้ผู้อื่นล่วงรู้รหัสผ่าน (Numerical character)
 - ๓.๒ ไม่จดหรือบันทึกหรือถ่ายสำเนาส่วนบุคคลไว้ในที่ง่ายต่อการสังเกตเห็นของบุคคลอื่น
๔. การใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายต้องเพื่อประโยชน์ทางราชการเท่านั้นโดยที่
 - ๔.๑ ห้ามเปิดหรือใช้งาน(Run)โปรแกรมประเภทpeer-to-peerเช่น บิททอร์เรนท์(Bittorrent) อีมูล (Emule)
 - ๔.๒ ห้ามเปิดหรือใช้งาน(Run)โปรแกรมออนไลน์ทุกประเภทเพื่อความบันเทิงเช่นการดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ เป็นต้น ในระหว่างเวลาปฏิบัติราชการ
 - ๔.๓ ห้ามใช้สินทรัพย์ของหน่วยงานที่จัดเตรียมให้ เพื่อการเผยแพร่ ข้อมูลข้อความรูปภาพรวมถึงเพื่อการรบกวน ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือใช้ในการโจรกรรมข้อมูลหรือสิ่งอื่นใด อันเป็นการขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม หรือกระทบต่อการกิจของโรงพยาบาล
๕. บุคลากรที่ปฏิบัติงานวิชาชีพ หรือเป็นผู้ให้บริการสุขภาพหรือบริการอื่นใด พึงตระหนักถึงความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ เนื่องจากผลของการเผยแพร่ข้อมูล อาจมีผลกระทบต่อผู้รับบริการ หน่วยงาน และวิชาชีพของตนได้
๖. การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการรักษา เช่น ส่งข้อมูลและรูปภาพเพื่อการส่งรักษาต่อเนื่อง ต้องได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการนั้นก่อนเสมอ
๗. การเผยแพร่ข้อมูลในกลุ่มปิดเฉพาะภายในโรงพยาบาลต้องลบข้อมูลทุกวันจันทร์โดยผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสาโรช สมชอบ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่



ประกาศนโยบายอนุรักษ์พลังงาน

เนื่องด้วย โรงพยาบาลเขื่อนไทร มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการประหยัดพลังงานให้ประสบผลสำเร็จมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โรงพยาบาลเขื่อนไทร จึงประกาศนโยบายอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือเป็นหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. โรงพยาบาลเขื่อนไทร จะดำเนินการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กร และถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ
2. โรงพยาบาลเขื่อนไทร มีนโยบายจะใช้พลังงานทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการสูญเสียพลังงานที่ไม่จำเป็นลงให้มากที่สุด
3. โรงพยาบาลเขื่อนไทร จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม
4. โรงพยาบาลเขื่อนไทร จะดำเนินการให้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้การดำเนินงานจะต้องไม่มีผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลดลง อีกทั้งให้ถือเป็นหน้าที่ และความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่จะถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ให้จึงได้จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561

(นายสาโรช สมชอบ)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเขื่อนไทร

นโยบายวัฒนธรรมความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย (Patient Safety Culture)

โรงพยาบาลเชียงใหม่

เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการระบบบริหารความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ระดับโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่ ก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตแก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลเชียงใหม่จึงกำหนดนโยบาย วัฒนธรรมความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย

1. ด้านความปลอดภัยเชิงรุก

1.1 กำหนดให้ทุกหน่วยงานทางคลินิก จัดทำแผนพัฒนาด้านความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย โดยดำเนินการตามนโยบาย (Patient Safety Culture) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยในการดูแล และกระตุ้นให้เกิด Patient Safety Culture ในองค์กร

1.2 ประยุกต์ใช้ Gap Analysis SIMPLE คู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานทางคลินิก กำหนด Patient Safety Goal 2010-2012 ดังนี้

Patient Safety Goal	จุดเน้น (priorities)
Goal 1: เพิ่มความปลอดภัยในการผ่าตัด	S1: SSI prevention
Goal 2: ลดการแพร่กระจายเชื้อ และการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ	I1 : Hand Hygiene I2 : Prevention of Healthcare Associated Infection (CAUTI prevention)
Goal 3: เพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยาและเลือด	M1 : Safe from ADE (Control of concentrated electrolyte solutions, Improve the safety of High-Alert Drug) M2 : Safe from medication error (LASA) M4 : Blood Safety
Goal 4: เพิ่มความปลอดภัยในกระบวนการดูแลผู้ป่วย	P1: Patients Identification P2: Communication P4: Preventing common complications (Pressure Ulcers, Patient Falls)
Goal 5: Emergency Response	E3: Acute Coronary Syndrome E4: Maternal & Neonatal Morbidity

1.3 จัดให้มีการ Patient Safety Leadership Walk Rounds พุดคุยกับผู้ทำงานในประเด็นความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ตามหัวข้อ SIMPLE Gap Analysis ที่เกี่ยวข้อง โดยวางแผนงานในการตรวจเยี่ยม ดังนี้

- ในเวลาราชการ สัปดาห์ละ 1-2 ชม. โดยประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- นอกเวลาราชการ เวรละ 1-2 ชม. โดยเวรพยาบาลเวรตรวจการพยาบาล

1.4 ระดับหน่วยงาน ส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ในทุกจุดของการปฏิบัติงานประจำ โดยเน้นการดูแลผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูงในหน่วยงาน การทบทวนข้างเคียงในการดูแลผู้ป่วย มีการส่งต่อข้อมูล ทรูภายในเวรหรือระหว่างส่งเวร เกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety Brief) ตาม SIMPLE Gap Analysis ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และเป็นปัญหาของหน่วยงาน

2. การบริหารจัดการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event)

2.1 การวางระบบรายงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์ ดังนี้

- ผู้พบเหตุ แก้ไขปัญหา ลดอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ประเมินความรุนแรง
- รายงานผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ตามระดับ
- หากเป็นเรื่องสำคัญ หรือมีความรุนแรงระดับ G, H, I รายงานหัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการ

โรงพยาบาล และประธานความเสี่ยงระดับโรงพยาบาลด้วยวาจาทันที

2.2 เหตุการณ์ระดับรุนแรงต้องมีการทบทวน RCA

2.3 สรุปมาตรการที่เป็นหลักประกันคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยทุกครั้ง จากการทบทวน RCA

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

เพื่อให้การบริการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นในระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่ จึงกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ให้เป็นรูปธรรม ดังนี้

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ฝ่ายประกันสุขภาพ) ที่ชัดเจน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารตามลำดับ
2. จัดให้มีผู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ โดยจัดตั้งบริเวณด้านหน้าหน่วยงานต่างๆ กระจายทั้งโรงพยาบาล และมีผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทุกวันจันทร์
3. กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไปดังนี้
 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ซึ่งจัดตั้งหน้าหน่วยงานต่างๆ กระจายทั่วทั้งโรงพยาบาลเชียงใหม่
 2. ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์
 3. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเวลาราชการ กรณีที่ไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมให้ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
 4. ทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ และส่งข้อมูลมาที่ศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหาและตอบกลับ
 5. ร้องเรียน โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้บันทึกข้อร้องเรียน และส่งข้อมูลมาที่ศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมและดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหาและตอบกลับ
 6. ทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน รวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาอบหมายดำเนินการ

แนวทางปฏิบัติของศูนย์ฯเมื่อรับเรื่องร้องเรียน

1. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการ พิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และ จัดทำรายงานความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการ รพ. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป เรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตร สนมแท้ จะรวบรวมส่งข้อมูลที่ศูนย์คุณภาพ เพื่อส่งต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
2. ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อแจ้งผลหรือตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ภายใน 2 สัปดาห์
3. เมื่อเรื่องร้องเรียนเรื่องใด ได้มีการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความเสี่ยงพร้อมทั้งจัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่อง ที่ร้องเรียนเสนอต่อประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้อำนวยการ โรงพยาบาล โดย อาจประสานงานหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุตาม วัตถุประสงค์ จึงขอให้หน่วยงาน ให้ความร่วมมือประสานงานอำนวยความสะดวก ในการ จัดส่งหลักฐานเอกสาร คำชี้แจง หรือดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯร้องขอ ต่อไป



ประกาศโรงพยาบาลเชียงใหม่
นโยบายว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๔

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สังกัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ มีแนวทางการปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปด้วยความชอบธรรมตามหลักระบบคุณธรรม จึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างไว้ ดังนี้

๑. บุคลากรในหน่วยงานต้องวางตัวเป็นกลางกับผู้ขาย ผู้รับจ้าง ผู้เสนองาน หรือผู้ชนะประมูล หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้ามามีนิติสัมพันธ์
๒. บุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการพัสดุด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ทุกเวลา
๓. บุคลากรในหน่วยงานไม่เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างใดทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากผู้ขาย ผู้รับจ้าง ผู้เสนองานหรือผู้ชนะประมูล หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้ามามีนิติสัมพันธ์
๔. บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติต่อผู้ขาย ผู้รับจ้าง หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้ามามีนิติสัมพันธ์กับทางราชการเกี่ยวกับพัสดุ รวมถึงการรับฟังผู้มาร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ แต่ทั้งนี้การปฏิบัติดังกล่าวต้องไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อการแข่งขันอย่างเสรีธรรม
๕. บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในการเสริมสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านพัสดุให้เป็นที่ยอมรับ
๖. บุคลากรในหน่วยงานต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านพัสดุให้เป็นที่ยอมรับ
๗. บุคลากรในหน่วยงานดำเนินการใช้จ่ายเงิน ทรัพย์สินของหน่วยงานส่วนรวมของราชการเป็นหลักโดยคำนึงถึงความถูกต้อง ยุติธรรม และความสมเหตุสมผล
๘. ผู้บังคับบัญชาพึงใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสนับสนุน ให้คำปรึกษา แนะนำ รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล
๙. ผู้บังคับบัญชาพึงควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติงาน ประพฤติตามแนวทางในการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๔ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างทุกวิธี

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสาโรช สมชอบ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่