

แผนผังแนวทางการรายงานข้อเสนอนะ และข้อร้องเรียน

ช่องทางของข้อเสนอนะ
และข้อร้องเรียน

- 1) ได้ยิน
- 2) ผู้รับความคิดเห็น
- 3) พูดคุย
- 4) ประสบเหตุ
- 5) ทางโทรศัพท์ 055489339 ต่อ 116 นอกเวลา ต่อ 110

ประเมินข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนที่ได้รับ

ร้ายแรง

- 1) ทำให้ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บหรือได้รับอันตรายถึงชีวิต
- 2) เป็นความผิดทางวินัยราชการพลเรือน
- 3) ละเมิดสิทธิผู้ป่วย
- 4) ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 5) เรื่องอื่นๆ ที่เป็นเหตุให้ทางโรงพยาบาลเสื่อมเสีย ชื่อเสียงอย่างร้ายแรงหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมบริหารความเสี่ยง
ภายใน 24 ชั่วโมง

ไม่ร้ายแรง

ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนอื่นที่ไม่ใช่
เรื่องร้ายแรง

บันทึกเหตุการณ์ที่ได้รับ
ลงระบบรายงานความเสี่ยงโรงพยาบาล
พากทำ บนเว็บไซต์โรงพยาบาล
ภายใน 1 สัปดาห์



ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน

ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนร้ายแรง

สรุปผลการแก้ไขเบื้องต้นที่ทีมบริหารความเสี่ยง
ภายใน 3 วัน
นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง

สรุปผลการแก้ไขเบื้องต้นส่งที่ประธาน, คณะกรรมการรับ
ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน
ภายใน 2 สัปดาห์
นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

คณะกรรมการรับข้อเสนอนะและเรื่องร้องเรียน

ติดตามผล การดำเนินการแก้ไขข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน

ในการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการรับข้อเสนอนะและเรื่องร้องเรียน

สรุปผล การดำเนินการแก้ไข เพื่อให้ผู้เสนอนะ/ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

โดยหนังสือเวียน การจัดบอร์ดติดผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และการประชาสัมพันธ์
หรือทำหนังสือส่งให้ผู้ร้องเรียนในกรณีทราบชื่อ

หมายเหตุ * หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติข้างต้น กรุณาสอบถามที่คณะกรรมการ CRC

*ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนจะถือเป็นความลับสูงสุด