

แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน้อย

1.รับเรื่องร้องเรียน



2.เสนอประธาน คกก.รับข้อ ร้องเรียนฯ เพื่อพิจารณาสั่งการ (ทันที)



3.คณะทำงาน(CMC,หัวหน้ากลุ่มงาน,RM, คณะกรรมการใกล้เคียง และดูแลต่อเนื่อง) 3.1ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/สร้างมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ 3.2รายงานความ คืบหน้าของการดำเนินการต่อ ผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ ความเสี่ยง ที่กำหนดไว้

เปิดโอกาสให้ผู้ถูก ร้องเรียนได้โต้แย้ง แสดง หลักฐาน



4.รายงานผลให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อ ร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบ (3 วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

รวมระยะเวลา 14- 30 วัน โดยประมาณ



5.แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ (7วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จ สิ้น)



6.จัดทำผลสรุปการดำเนินการให้ ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน/ ผู้อำนวยการทราบทุก วันที่ 5 ของเดือน

กำหนดไว้ 2 ประเภท 5ช่องทาง

1. การสื่อสารโทรศัพท์หมายเลข054-789089 (สื่อ Social : Facebook,Application : Line)

2. ด้วยตนเอง

ด้วยแบบฟอร์ม โดยกรอกข้อมูลลงในแบบที่กำหนด เป็นหนังสือ ไม่กำหนดรูปแบบแต่ต้องมี

1. ชื่อที่อยู่ที่สามารถตรวจสอบได้
2. ระบุพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งเรื่อง ร้องเรียนนั้น สมควร
3. มีลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

พิจารณาสั่งการ จากการประเมินระดับ ความรุนแรง ดังนี้

1. ระดับ A, B, C, D (Nearmiss/ Low Risk) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ
2. ระดับ E, F (Moderate Risk) ระดับ G, H, I (High Risk)แจ้ง RM ,คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่องดำเนินการ

ประเมินข้อร้องเรียนที่ได้รับ

1. เป็นข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดหรือไม่
2. ประเมินระดับความรุนแรง ตามโปรแกรม ความเสี่ยงของโรงพยาบาล

แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ ร้องฯ ภายใน ระยะเวลา 3-7 วัน