

# แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร

๑.รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดไว้ ๒ ประเภท ๕ช่องทาง

๑. การสื่อสารโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๐๒๒๐๐๐ (สื่อ Social : Facebook, Application : Line)

๒. ด้วยตนเอง

ด้วยวาจาโดยกรอกข้อมูลลงในแบบที่กำหนด

เป็นหนังสือไม่กำหนดรูปแบบแต่ต้องมี

๑. ชื่อที่อยู่ที่สามารถตรวจสอบได้
๒. ระบุพฤติกรรมที่เป็นเหตุแห่งเรื่องร้องเรียนนั้นตามสมควร
๓. มีลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ประเมินข้อร้องเรียนที่ได้รับ

๑. เป็นข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดหรือไม่
๒. ประเมินระดับความรุนแรงตามโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

๒.เสนอประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนฯเพื่อพิจารณาสั่งการ (ทันที)

พิจารณาสั่งการ จากการประเมินระดับความรุนแรง ดังนี้

๑. ระดับ A, B, C, D (Near miss / Low Risk) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ
๒. ระดับ E, F (Moderate Risk) ระดับ G, H, I (High Risk) แจ้ง RRT ,คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่องดำเนินการ

แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลา ๓-๗ วัน

๓.คณะทำงาน(หัวหน้ากลุ่มงาน,RRT, คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง)

๓.๑ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/สร้างมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

๓.๒รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ความเสี่ยงที่กำหนดไว้

๔.รายงานผลให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบ (๓ วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

๕.แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ (๗วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

๖.จัดทำผลสรุปการดำเนินการให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบทุกวันที่ ๕ ของเดือน

เปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนได้โต้แย้งแสดงหลักฐาน

รวมระยะเวลา ๑๔-๓๐ วัน โดยประมาณ