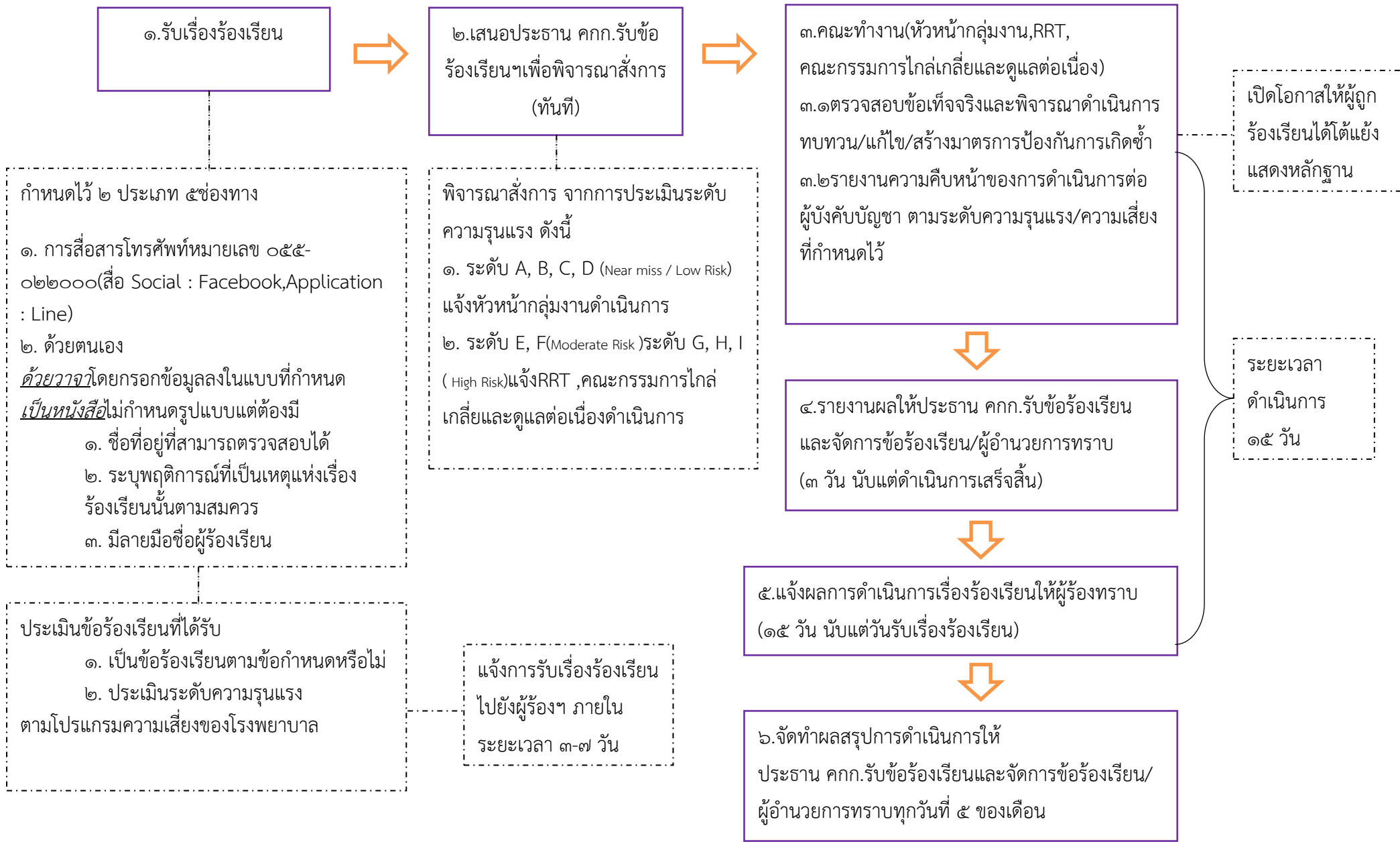


# แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร



๑.รับเรื่องร้องเรียน

๒.เสนอประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนฯเพื่อพิจารณาสั่งการ(ทันที)

๓.คณะทำงาน(หัวหน้ากลุ่มงาน,RRT,คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง)  
๓.๑ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการทบทวน/แก้ไข/สร้างมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ  
๓.๒รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ความเสี่ยงที่กำหนดไว้

๔.รายงานผลให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบ(๓ วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

๕.แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ(๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน)

๖.จัดทำผลสรุปการดำเนินการให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบทุกวันที่ ๕ ของเดือน

กำหนดไว้ ๒ ประเภท ๕ช่องทาง  
๑. การสื่อสารโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๐๒๒๐๐๐(สื่อ Social : Facebook,Application : Line)  
๒. ด้วยตนเอง  
ด้วยวาจาโดยกรอกข้อมูลลงในแบบที่กำหนด  
เป็นหนังสือไม่กำหนดรูปแบบแต่ต้องมี  
๑. ชื่อที่อยู่ที่สามารถตรวจสอบได้  
๒. ระบุพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งเรื่องร้องเรียนนั้นตามสมควร  
๓. มีลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ประเมินข้อร้องเรียนที่ได้รับ  
๑. เป็นข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดหรือไม่  
๒. ประเมินระดับความรุนแรงตามโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

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)แจ้งRRT ,คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่องดำเนินการ

แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลา ๓-๗ วัน

เปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนได้โต้แย้งแสดงหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน