



โรงพยาบาลโคกโพธิ์

หน้า: 1 / 8

รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002

ฉบับที่ : 2

เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563

หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

ผู้จัดทำ: คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร (ETH)

ผู้อนุมัติ:

ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโคกโพธิ์

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลโคกโพธิ์ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงของโรงพยาบาลโคกโพธิ์

๒.ขอบเขต

ให้การบริการตามสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๓.คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลโคกโพธิ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ หมายถึง เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลโคกโพธิ์ในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลโคกโพธิ์

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลโคกโพธิ์

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน



รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002

ฉบับที่ : 2

เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563

หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท/ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลโคกโพธิ์	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลโคกโพธิ์ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกโพธิ์	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	โรงพยาบาล ดำเนินการร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานีและทีมใกล้เคียง
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจโรงพยาบาลโคกโพธิ์	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลโคกโพธิ์	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลโคกโพธิ์ ที่นอกเหนือบทบาทอำนาจการจัดการของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	โรงพยาบาล ดำเนินการร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานีและทีมใกล้เคียง



รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002	ฉบับที่ : 2
เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563
หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโคกโพธิ์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับ ข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโคกโพธิ์ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ทราบ (รายเดือน)

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่รับเรื่อง)	ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน 073-431313 ต่อ 165
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/ผ่านผู้บริหารระดับสูง(ร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่รับเรื่อง)	หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลโคกโพธิ์
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ / จดหมาย)	โรงพยาบาลโคกโพธิ์ 40/2 ม.3 ต.มะกรูด อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี 94120
เว็บบอร์ดของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่รับเรื่อง)	Webbord โรงพยาบาลโคกโพธิ์
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันพุธ (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่รับเรื่อง)	กล่องรับเรื่องร้องเรียน ภายในโรงพยาบาลโคกโพธิ์
อื่นๆการค้นหาเชิงรุก ได้แก่ Social network	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่รับเรื่อง)	แบบสอบถามความพึงพอใจ, QR-Code



รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002

ฉบับที่ : 2

เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563

หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

๖.การบันทึกข้อร้องเรียน

๖.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำการบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนในโปรแกรม จากช่องทางดังนี้

๖.๑.๑ ทางโทรศัพท์

๖.๑.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ จดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/ผ่านผู้บริหารระดับสูง(ร้องเรียนด้วยตนเอง)

๖.๑.๓ หนังสือ / จดหมาย

๖.๑.๔ เว็บไซต์ของหน่วยงาน

๖.๑.๕ กล่องรับข้อร้องเรียน/ กล่องแสดงความคิดเห็น

๖.๑.๖ การค้นหาเชิงรุก ได้แก่ Social network

๖.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน รหัสเอกสารคุณภาพ FM-ETH-๐๐๑ ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ กลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงาน แก่ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๗.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๗.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ (ระดับ A B และ/หรือ ต่ำ) เป็นข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลโคกโพธิ์

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ (ระดับ C D E F และ/หรือ ปานกลาง)เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ (ระดับ G H I และ/หรือ สูง) เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ (ระดับ G H I และ/หรือ สูง) เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลโคกโพธิ์ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลโคกโพธิ์

๘.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๘.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน โทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนได้ทันทีเนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลโคกโพธิ์มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาจใช้เวลา ในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จจนภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น



รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002

ฉบับที่ : 2

เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563

หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

๘.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้หน่วยงานพิจารณาจัดทำบันทึกข้อความชี้แจงการแก้ไขข้อร้องเรียนส่งต่อไปยังคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร(ETH) เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

๘.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓

เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

๘.๔ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลโคกโพธิ์ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลโคกโพธิ์

๙ การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๙.๑ ข้อร้องเรียนระดับ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙.๒ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลโคกโพธิ์ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

 <p>โรงพยาบาลโคกโพธิ์</p>	หน้า: 6 / 8
รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002	ฉบับที่ : 2
เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563
หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

๑๐.ติดตามประเมินผลและรายงาน

๑๐.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนใน ระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหา จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตาม ความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยัง ผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบด้วย

๑๐.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๑๑.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโคกโพธิ์ (รายเดือน)

๑๑.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังผู้คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวม การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุม ประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลโคกโพธิ์เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

๑๑.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรทุกวันที่ ๕ ของเดือน



รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002

ฉบับที่ : 2

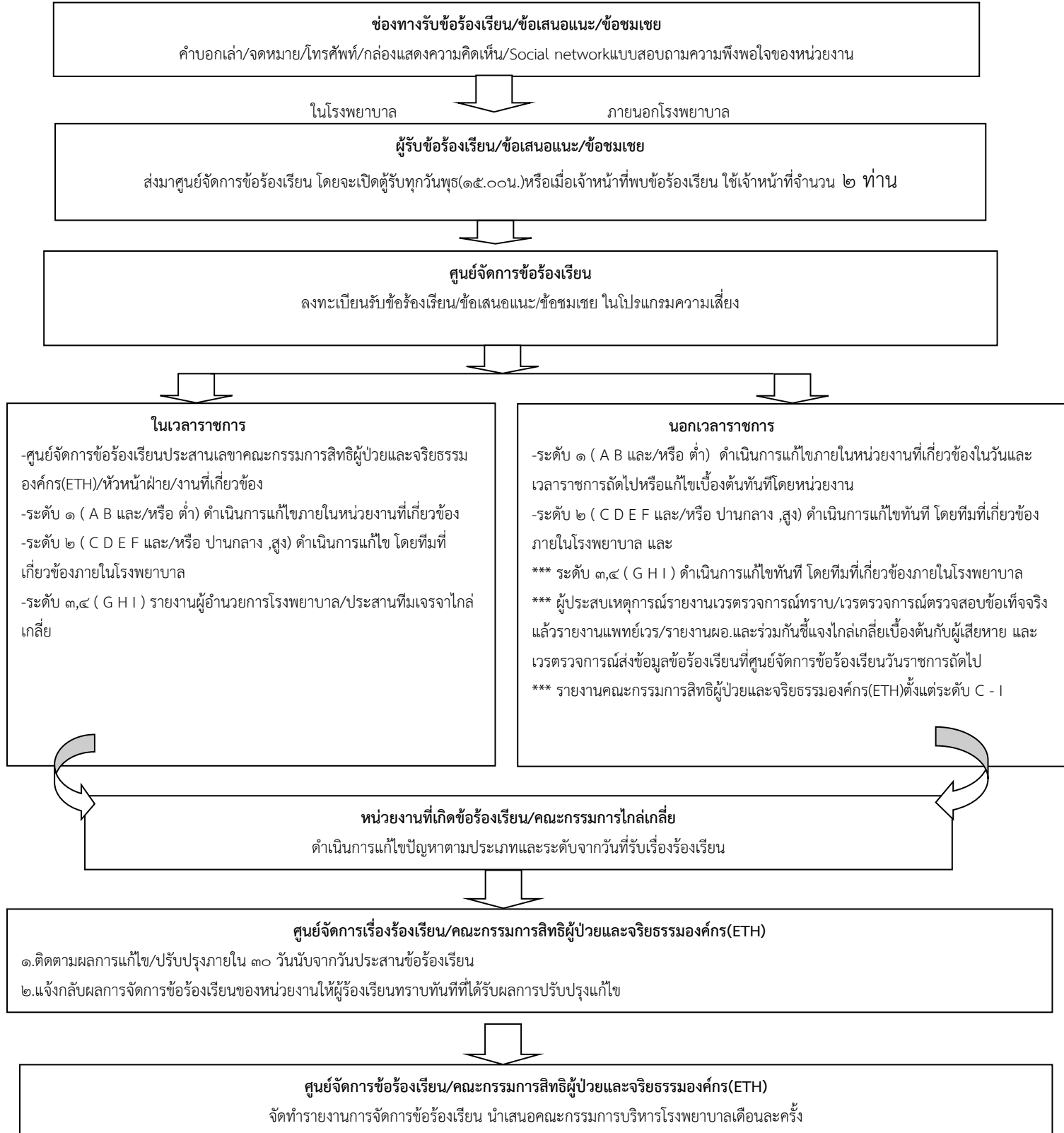
เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563

หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

๔.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน(Flow Chart)





โรงพยาบาลโคกโพธิ์

หน้า: 8 / 8

รหัส หน่วยงาน ระดับเอกสาร หมายเลข: ETH-WP-002

ฉบับที่ : 2

เรื่อง : แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ประกาศใช้: 25 ก.พ.2563

หน่วยงาน: ทีมสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง: ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล

ตัวอย่างแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน รหัสเอกสารคุณภาพ FM-ETH-001

FM-ETH-

001

ชื่อ-นามสกุลผู้แสดงความคิดเห็น.....เบอร์โทร.....
ที่อยู่

วันที่ใช้บริการ.....เวลา.....

หากต้องการให้ตอบกลับ(กรุณาแจ้งชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ให้ครบถ้วน เพื่อติดต่อกลับหรือสอบถาม
ข้อมูลเพิ่มเติม)

ไม่ต้องการให้ตอบกลับแจ้งแต่ข้อมูลให้ทราบ

แผนก/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่ชื่นชม

ข้อปรับปรุง/เสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงงานพร้อมทั้ง
ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจแก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกโพธิ์ รายชื่อและข้อมูล
ส่วนตัวของท่านทางโรงพยาบาลจะเก็บเป็นความลับ

