

แผนผังแนวทางการรายงานข้อเสนอนะ และข้อร้องเรียน

ช่องทางของ
ข้อเสนอนะ

- 1) ได้ยิน/พูดคุย/ดักจับคำบ่น
- 2) ผู้รับความคิดเห็น
- 3) เว็บไซต์, Facebook, Line โรงพยาบาล
- 4) ประสบเหตุ
- 5) ทางโทรศัพท์ ๐๕๕๔๘๘๙๓๓๙

ประเมินข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนที่ได้รับ

ร้ายแรง

- 1) ทำให้ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บหรือได้รับอันตรายถึงชีวิต
- 2) เป็นความผิดทางวินัยราชการพลเรือน
- 3) ละเมิดสิทธิผู้ป่วย
- 4) ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 5) เรื่องร้องเรียนที่มีการเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ (social media)
- 6) เรื่องอื่นๆ ที่เป็นเหตุให้โรงพยาบาลเสื่อมเสียชื่อเสียงอย่างร้ายแรงหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

ไม่ร้ายแรง

ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนอื่นที่ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง

บันทึกเหตุการณ์ที่ได้รับ

ลงระบบรายงานความเสี่ยงโรงพยาบาล
พาท่า บนเว็บไซต์โรงพยาบาล
ภายใน 7 วัน

แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและ
ทีมบริหารความเสี่ยง ทันที



ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน

ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนร้ายแรง

สรุปผลการแก้ไขเบื้องต้นส่งทีมบริหารความเสี่ยง
ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน/
สรุปผลการดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน

ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง

สรุปผลการแก้ไขส่งที่ประธาน, คณะกรรมการรับ
ข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน
ภายใน 1 เดือน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

คณะกรรมการรับข้อเสนอนะและเรื่องร้องเรียน

ติดตามผล การดำเนินการแก้ไขข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน
ในการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหาร

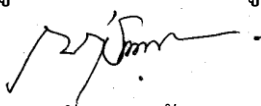

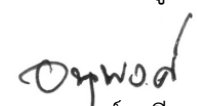
คณะกรรมการรับข้อเสนอนะและเรื่องร้องเรียน

สรุปผล ข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการ
สรุปผล การดำเนินการแก้ไข เพื่อให้ผู้เสนอนะ/ผู้ร้องเรียนได้รับทราบโดยหนังสือเวียน การจัดบอร์ดที่ตึกผู้ป่วยนอก และการประชาสัมพันธ์ หรือทำหนังสือส่งให้ผู้ร้องเรียนในกรณีทราบชื่อ

หมายเหตุ * หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติข้างต้น กรุณาสอบถามที่คณะกรรมการ CRC

* ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนจะถือเป็นความลับสูงสุด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลฟากท่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี
วัน/เดือน/ปี	๖ ธันวาคม ๒๕๖๕
หัวข้อ	ข้อมูลช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
รายละเอียดข้อมูล	โดยสรุปหรือเอกสารแนบ
Linkภายนอก:	https://www.fakthahospital.com/images/pdf/ITA๒๕๖๖/MO๒.๑.๒.pdf
หมายเหตุ:
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางสาวณัฏฐพร พึ่งสมุทร) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายจรัส สีกา) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายอนุพงศ์ เพียงตา) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>	