

คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลราชภัฏเกล้า

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอ พิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจ้าใกล้เลี้ยง ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจ้าใกล้เลี้ยงด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งใกล้เลี้ยงกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

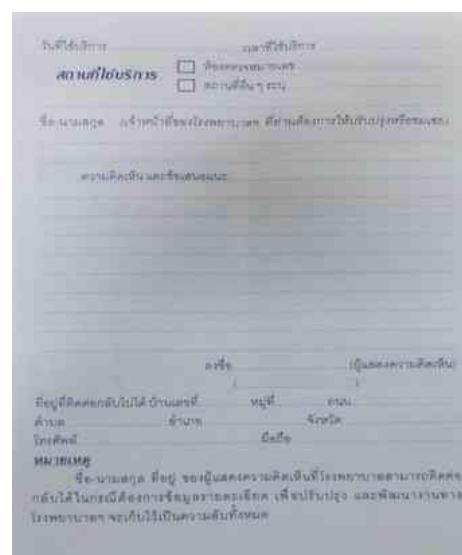
การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินการตอบสนอง/ปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ผลการดำเนินงานตามแบบสำรวจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีดังนี้

1. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.1.1 ใบแสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ร่วบรวมให้ศูนย์รับเรื่อง





1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องฯ (ห้องลีลาภรณ์) หรือ ผ่านประชาสัมพันธ์ ส่งต่อศูนย์รับเรื่องฯ โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (FM-RM-06)

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้า กลุ่มงาน/งาน คณะกรรมการด้านต่างๆ เป็นต้น

1.1.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-3931-9618 หรือ 0-3931-9666 ต่อ 1640-1

1.1.5 ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ผู้ดูแลระบบและผู้เกี่ยวข้องรวบรวม ข้อมูลส่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ

1.1.6 ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน

1.2 ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติ กระบวนการหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก																														
รับเรื่องร้องเรียน	-การรับเรื่องร้องเรียน ของทางศูนย์อำนวยบริการฯ/ส่วนเรื่องร้องเรียนประจำอยู่เดิม	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-จะเป็นรับหน้าที่ เรื่องร้องเรียน																														
ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	1) ร่องเรืองทัวร์บล็อก 3) หนังสือ/จดหมายที่มีหัวข้อการไม่พอใจมาถึง 5) เว็บเรื่องค่าสาธารณูปโภค ทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์	2) โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน																														
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และประเมินระดับเรื่องร้องเรียน	4) งานประชุมที่มีหัวข้อ 6) ร้องเรียนค่าบ้านบ้านที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ค่าธรรมเนียมที่จัดตั้ง ล.สส., สนสช., (1330), สถาบันฯ, แพทย์สภาก, กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น -ทุกการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ล็อกลงมาเบื้องต้น และบันทึกข้อเท็จจริงในแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน และไปประเมินความเสี่ยง	5) ห้องประชุมที่เกี่ยวข้อง บริษัทที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ร้องเรียนเดิมครั้ง	-แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06)																														
เสนอประธานคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง (นาย.พ.)	-กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบประเด็นการขอร้องเรียนจากอีกฝ่ายด้าน ที่ 1 สอบถามรายละเอียดข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหัวข้อ หรือผู้ร้องเรียนเดิมครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-แผนบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06)																														
ให้ทราบ/ประสารณ์ต่อผู้ร้องเรียนเพื่อ รับฟังปัญหาเบื้องต้น	-ประเมินและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนตามระดับความยุ่งยาก ตามที่ ดังนี้	6) ประเมินและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนตามระดับความยุ่งยาก ตามที่ ดังนี้	-แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06)																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับ</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ประ深加工</td> <td>ข้อเสนอแนะ</td> <td>ประชุมที่มีหัวข้อ/หน่วยงาน/ หน่วยงาน/ ภาษาไทย</td> <td>ร้องเรียนด้วย ห้องประชุมที่มีหัวข้อ/ ผู้คนที่ร้องเรียน</td> <td>ผ่านสื่อสาร ทางหน่วยงาน</td> <td>ลูกพี่ลูกน้อง</td> </tr> <tr> <td>ความรุนแรง</td> <td>ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเต็มใจอย่าง ติดคุณภาพเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ข้อตกลง</td> <td>ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเต็มใจ แต่สามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว</td> <td>ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเต็มใจ แต่สามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว</td> <td>ผู้ร้องเรียนที่ต้อง[*] มีการจัดการ กฎหมายที่ใช้ หน่วยงานเดียว</td> <td>ดำเนินคดีตาม กฎหมายที่ใช้ หน่วยงานเดียว</td> </tr> <tr> <td>ระยะเวลา การจัดการ</td> <td>ประมาณ 1-2 ภาค ใน 3 วันทำการ</td> <td>ประมาณ 3-4 ภาค ใน 5-10 วันทำการ</td> <td>ประมาณ 1 ภาค</td> <td>ประมาณ 3 วันทำการ</td> <td>ประมาณ 30 วันทำการ</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ</td> <td>สูงสุดไม่เกิน 30 วันทำการ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ระดับ	1	2	3	4	5	ประ深加工	ข้อเสนอแนะ	ประชุมที่มีหัวข้อ/หน่วยงาน/ หน่วยงาน/ ภาษาไทย	ร้องเรียนด้วย ห้องประชุมที่มีหัวข้อ/ ผู้คนที่ร้องเรียน	ผ่านสื่อสาร ทางหน่วยงาน	ลูกพี่ลูกน้อง	ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเต็มใจอย่าง ติดคุณภาพเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ข้อตกลง	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเต็มใจ แต่สามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเต็มใจ แต่สามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนที่ต้อง [*] มีการจัดการ กฎหมายที่ใช้ หน่วยงานเดียว	ดำเนินคดีตาม กฎหมายที่ใช้ หน่วยงานเดียว	ระยะเวลา การจัดการ	ประมาณ 1-2 ภาค ใน 3 วันทำการ	ประมาณ 3-4 ภาค ใน 5-10 วันทำการ	ประมาณ 1 ภาค	ประมาณ 3 วันทำการ	ประมาณ 30 วันทำการ		ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ	สูงสุดไม่เกิน 30 วันทำการ				7) ประเมินความเสี่ยง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล) ทราบและพิจารณาดำเนินการ	-เวลา.. -แพทย์, พยาบาลและเจ้าหน้าที่
ระดับ	1	2	3	4	5																												
ประ深加工	ข้อเสนอแนะ	ประชุมที่มีหัวข้อ/หน่วยงาน/ หน่วยงาน/ ภาษาไทย	ร้องเรียนด้วย ห้องประชุมที่มีหัวข้อ/ ผู้คนที่ร้องเรียน	ผ่านสื่อสาร ทางหน่วยงาน	ลูกพี่ลูกน้อง																												
ความรุนแรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเต็มใจอย่าง ติดคุณภาพเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ข้อตกลง	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเต็มใจ แต่สามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเต็มใจ แต่สามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนที่ต้อง [*] มีการจัดการ กฎหมายที่ใช้ หน่วยงานเดียว	ดำเนินคดีตาม กฎหมายที่ใช้ หน่วยงานเดียว																												
ระยะเวลา การจัดการ	ประมาณ 1-2 ภาค ใน 3 วันทำการ	ประมาณ 3-4 ภาค ใน 5-10 วันทำการ	ประมาณ 1 ภาค	ประมาณ 3 วันทำการ	ประมาณ 30 วันทำการ																												
	ตอบสนองไม่เกิน 3 วันทำการ	สูงสุดไม่เกิน 30 วันทำการ																															

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
ประสานหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูล	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งข้อมูลและสรุปผลการต้องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่การรับเรื่องร้องเรียนฯ (FM-RM-06) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่การร้องเรียน ให้ทราบที่ ปัญญาฯ ทราบทราบโดยอิสระ แจ้งหน่วยงานให้ทราบและป้องกัน (FM-RM-05) กตัญญูที่ร้องเรียน ตรวจสอบ ตามกำหนด ดัง	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ไว้ระหว่างนี้ให้ ปะจราและป้องกัน (FM-RM-05)
มีเรื่องหรือไม่	ระดับ 1-2 ภาค ใน 3 วันทำการ ที่นี้ต้องดูถูกต้องไม่เกิน 30 วันทำการ	เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่
เมื่อพิเคราะห์	ระดับ 3-4 ภาค ใน 5-10 วันทำการ	เจ้าหน้าที่	-แพทย์, พยาบาลและเจ้าหน้าที่
ตรวจสอบข้อมูลและการ ช่วยเหลือผู้民ตาม แนวทาง	1. ระบบการบริการ (การรักษาพยาบาล, ด้านยา, อาหาร, หน่วยสืบพันธุ์, ด้านเอกสาร) 2. พอดีกรรมบริการ - แข็ง健หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เช	เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบข้อมูลและการ ช่วยเหลือผู้民ตาม แนวทาง	3. ทรัพย์ 4. บริการทั่วไป (เครื่องซักอบ/อุ่นอบ, สถานที่, ล้านสิ่งของด้อม, ด้านงานบริการภายนอก วันน้ำ, จังหวัด จังหวัด) 5. จิตวิทยา/พิเศษ - ประสานศูนย์ดึงดูดไปในที่ต้องดูแลและช่วยเหลือ 6. นักศึกษาที่ปรับเปลี่ยนเช่น ม.41, ม.18	เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบข้อมูลและการ ช่วยเหลือผู้民ตาม แนวทาง	7. ทางการตรวจสอบข้อมูล 1. การร้องเรียนไม่เป็นความดรามาดรามา ใจเย็นๆ/เจ็บปวด/ที่ได้รับความเสียหาย สามารถดำเนินการเจลจวนได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2. การร้องเรียนที่เจลจวนมาก ต้องดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมิน ให้ทราบที่ ปัญญาฯ ให้เบิกบานและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ถูกต้องที่สุด ให้ทราบทราบโดยอิสระและช่วย ให้ถูกต้องที่สุด ให้ทราบทราบโดยอิสระและช่วยให้ถูกต้องที่สุด ช่วยมีส่วนร่วมในกระบวนการ 2.1. เจรจาไม่เจลจวนเข้าใจ ผู้ร้องเรียนเข้าใจไม่ดี 2.2. เจรจาไม่เจลจวนเข้าใจ ผู้ร้องเรียนเข้าใจไม่ดี	เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบข้อมูลและการ ช่วยเหลือผู้民ตาม แนวทาง	3. นักศึกษาด้อม 4. นักศึกษาที่ปรับเปลี่ยนเช่น ม.41, ม.18	เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่
ผู้ร้องเรียน	1) แพทย์ที่ปรึกษา -ตรวจสอบข้อมูลที่เจลจวนของเรียน เอกสารที่เก็บฐานค่า ที่ได้รับการรักษา ให้ทราบที่ ปัญญาฯ 2) แพทย์ผู้ดูแลผู้民	เจ้าหน้าที่	-แพทย์ที่ปรึกษา -แพทย์ผู้ดูแลผู้民
ผู้ร้องเรียน	3) ศึกษาผลการปฏิรูป พัฒนาสหกิจสัมพันธ์ หรือกระบวนการ	เจ้าหน้าที่	-ศึกษาผลการปฏิรูป พัฒนาสหกิจสัมพันธ์
ผู้ร้องเรียน	4) ผู้ร้องเรียนที่ต้องดูแล และน้ำใจดี	เจ้าหน้าที่	-ผู้ร้องเรียนที่ต้องดูแล และน้ำใจดี

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก
	<p>ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร โดยอาจารย์กิจภาพที่เข้าตรวจสอบเพื่อปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> -ตัดเตือนท่านที่ขอเท็จชิง โดยอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาล ถึงวิธีแก้ไขวิธีการและขอบเขตเดินปัญหาที่ถูกกล่าวหา ร่องรอย หรือพื้นที่ไม่ดีของตนอีกด้วย -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีที่ถูกกล่าวหาด้วย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด หรือกลุ่มภูมายieldให้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีที่ถูกกล่าวหาด้วย ให้รับแจ้งผู้อุปนายกฯ ให้รับแจ้งผู้อุปนายกฯ และกลุ่มภูมายieldทันที <p>3) พยาบาลที่ถูกกล่าวหา</p> <ul style="list-style-type: none"> -เมื่อมีภัยทางอาชญากรรมที่เป็นภัยให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว ไม่ควรให้ความเห็นชอบ เหตุการณ์โดยไม่มีการตรวจสอบก่อน ให้บ่งบอกว่าต้องป้องและอยู่ดี -รายงานข้อมูลเชิงลึกที่ถูกกล่าวหาตามลักษณะดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> -ควรระบุรายการเบ็ดเตล็ด บันทึกการขยายผล ขั้นตอนการรักษาพยาบาลในส่วนที่ตนรับผิดชอบ -หากเป็นพยาบาลที่ถูกกล่าวหาหรือถูกกล่าวหาให้ด้วยเช่น โดยอธิบายมาตรฐานและหลักวิชาการที่ขาดจาก การต่อสู้คดีในคราวนี้ -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีที่ถูกกล่าวหาด้วย แจ้งนิติกรโรงพยาบาล/สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด หรือกลุ่มภูมายieldให้ทันที -หากได้รับหมายเรียกและสำเนาฟ้องคดีที่ถูกกล่าวหาด้วย ให้รับแจ้งผู้อุปนายกฯ และกลุ่มภูมายieldทันที <p>4) บุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> -ระหว่างที่อยู่ ซึ่งที่จะใช้ และตรวจสอบเพื่อเชิงชี้วิเคราะห์รักษาพยาบาลที่ถูกกล่าวว่ามีภัย -ควรระบุข้อกฎหมายที่ถูกกล่าวหาด้วย ที่ถูกกล่าวหาด้วย ประวัติเชิงชี้วิเคราะห์ -ให้ค่าปรึกษา แนะนำการดำเนินคดีตามกฎหมายแพ่งพาณิชย์ และคุ้มครองการแพทย์หรือให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> -ไม่เก็บข้อมูลพิเศษไปสู่เสียหาย -ตัดสินใจให้การผู้ที่อยู่ร่วม (บันทึกการรักษา ประวัติเดินปัญหาเจ้าของ) เอกสารหลักฐาน ค่าว่า ฯ ที่ถูกกล่าวหา รวมทั้งไม่เก็บหนังสือและเอกสาร พยานรับมือการ แพทย์ และรายงานถูกกล่าวหา -เป็นผู้ประสานงานแทนคดี -ปรึกษาผู้อุปนายกฯ ครอบครัวพยาบาล 		

1.3 แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขป้องกัน

FM-RM-06 (01)

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระภกเกล้าจันทบุรี

เลขที่ร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

- 1.ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....
- 2.ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....
- 3.ช่องทางรับเรื่อง ด้วยตนเอง โทรศัพท์ หน่วยงานในรพ. หนังสือจากหน่วยงานภายนอก อื่น.....
- 4.ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

- 1.ชื่อผู้รับบริการ.....
- 2.เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง
- 3.เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....
- 4.หน่วยบริการประจำผู้ถือบัตร 1.....2.....
- 5.โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน/หอผู้ป่วย.....HN.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

- เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการสาธารณสุข
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ หน่วยบริการสอบถาม บัตรสนับ嚏
- ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การเรียกเก็บเงิน
- การลงทะเบียนและออกบัตร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด การขึ้นสิทธิผลการ
- ปลดสิทธิ เรื่องร้องเรียนตามมาตรา 41 การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

- ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 บาท ทำสัญญาประนีประนอม.....
เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล..... บาท อื่นๆ.....
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

วันที่ยุติ..... จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก

ใบรายงานการแก้ไขและป้องกันความเสี่ยง

FM-RM-05 (00)

ส่วนที่ 1 ผู้จัดการความเสี่ยง

เรียน หัวหน้าทีมนำ หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาดำเนินการ

ข้างลัง RM no. เรื่อง

วันที่ส่งหน่วยงาน วันที่หน่วยงานส่งกลับคืนใบรายงาน.....

ส่วนที่ 2 หน่วยงาน / ทีมนำ

สาเหตุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การแก้ไข / ป้องกัน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ/อุปสรรค/ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงนาม

ตำแหน่ง

วันที่

2. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลพระปกเกล้ากำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพระปกเกล้า ชั้นสูง รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และคณะกรรมการไกล์เกลียร์ระดับโรงพยาบาลดำเนินงาน

