

โรงพยาบาลมวกเหล็ก จ. สระบุรี

ระเบียบปฏิบัติงาน รหัสเอกสาร : P-LAB-014	เรื่อง : การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน			
	เริ่มใช้ : 1 พฤษภาคม 2552	พิมพ์ครั้งที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : 0	หน้า : 1/6

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ		ลงชื่อ	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	นางสาวสุดารัตน์ บุรีมาศ		1 พฤษภาคม 2552
ทบทวนโดย	นายวิฑูรย์ ชัยธีรศักดิ์		1 พฤษภาคม 2552
อนุมัติโดย	พญ. ศิรดา ภูริวัฒนพงศ์		1 พฤษภาคม 2552

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	สถานะเอกสาร
1	1 พฤษภาคม 2552	บังคับใช้

สำเนาฉบับที่ :

เอกสารฉบับ

ควบคุม

ไม่ควบคุม

โรงพยาบาลมวกเหล็ก	หน้า : 2/6
ระเบียบปฏิบัติงานเลขที่ : P-LAB-014	ฉบับที่ : 1
เรื่อง: การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	วันที่ : 1 พฤษภาคม 2552
แผนก : ห้องปฏิบัติการชั้นสูง	แผนกที่เกี่ยวข้อง : LAB
ผู้จัดทำ : ผู้จัดการคุณภาพห้องปฏิบัติการชั้นสูง	ผู้อนุมัติ : พญ. ศิรดา ภูริวัฒนพงศ์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือเหตุอื่นๆ ที่ทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับห้องปฏิบัติการ

2. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมการดำเนินการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนเฉพาะงานห้องปฏิบัติการชั้นสูง

3. คำนิยามศัพท์

3.1 กรรมการรับข้อร้องเรียน หมายถึง หัวหน้าทีมป้องกันความเสี่ยง ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียน

3.2 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ หมายถึง คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการชั้นสูง

4. เอกสารอ้างอิง

- แบบบันทึกข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
- แบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการชั้นสูง (F-LAB-11-009)
- แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ

5. นโยบาย

ให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการชั้นสูง มีแนวทางปฏิบัติเดียวกันในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการให้เกิดการแก้ไขได้ทันทั่วถึง และตอบสนองความต้องการผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

6. ความรับผิดชอบ

นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการชั้นสูง

7. วิธีปฏิบัติ

7.1 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- 7.1.1 ผู้รับฟังความคิดเห็นต่างๆ ในโรงพยาบาล โดยทีมความเสี่ยงจะสรุปข้อร้องเรียนส่งมาให้หน่วยงานทุกเดือน
- 7.1.2 โทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน ที่งานประกันสุขภาพ /ผอ. โรงพยาบาล

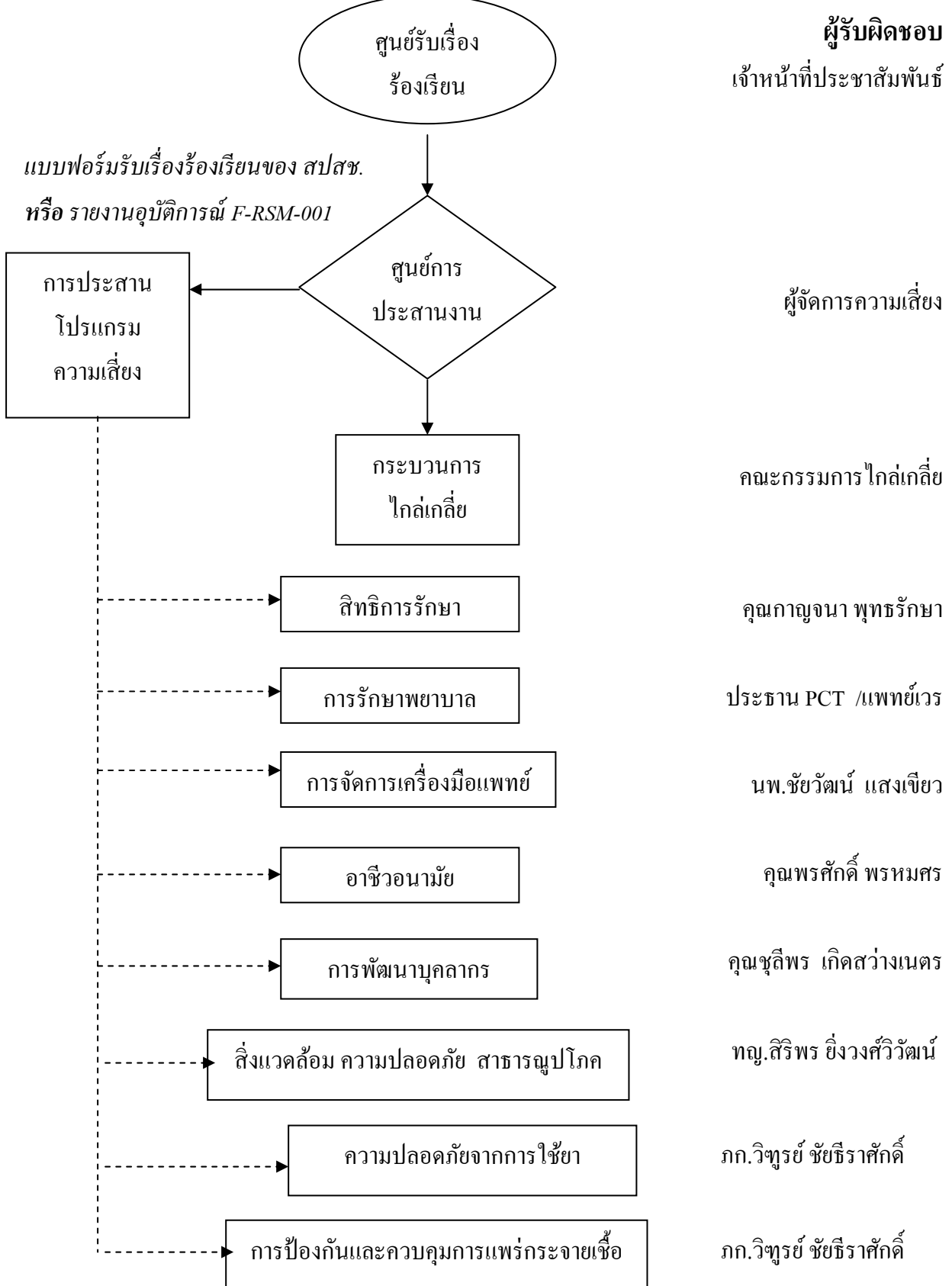
- 7.1.3 การนำเรื่องเข้าในการประชุมต่างๆ
- 7.1.4 แบบประเมินความพึงพอใจ และแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
- 7.1.5 รับฟังความคิดเห็นขณะตรวจเยี่ยมผู้ป่วยโดยแพทย์และพยาบาล และในขณะให้บริการต่างๆ

7.2 การส่งข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข

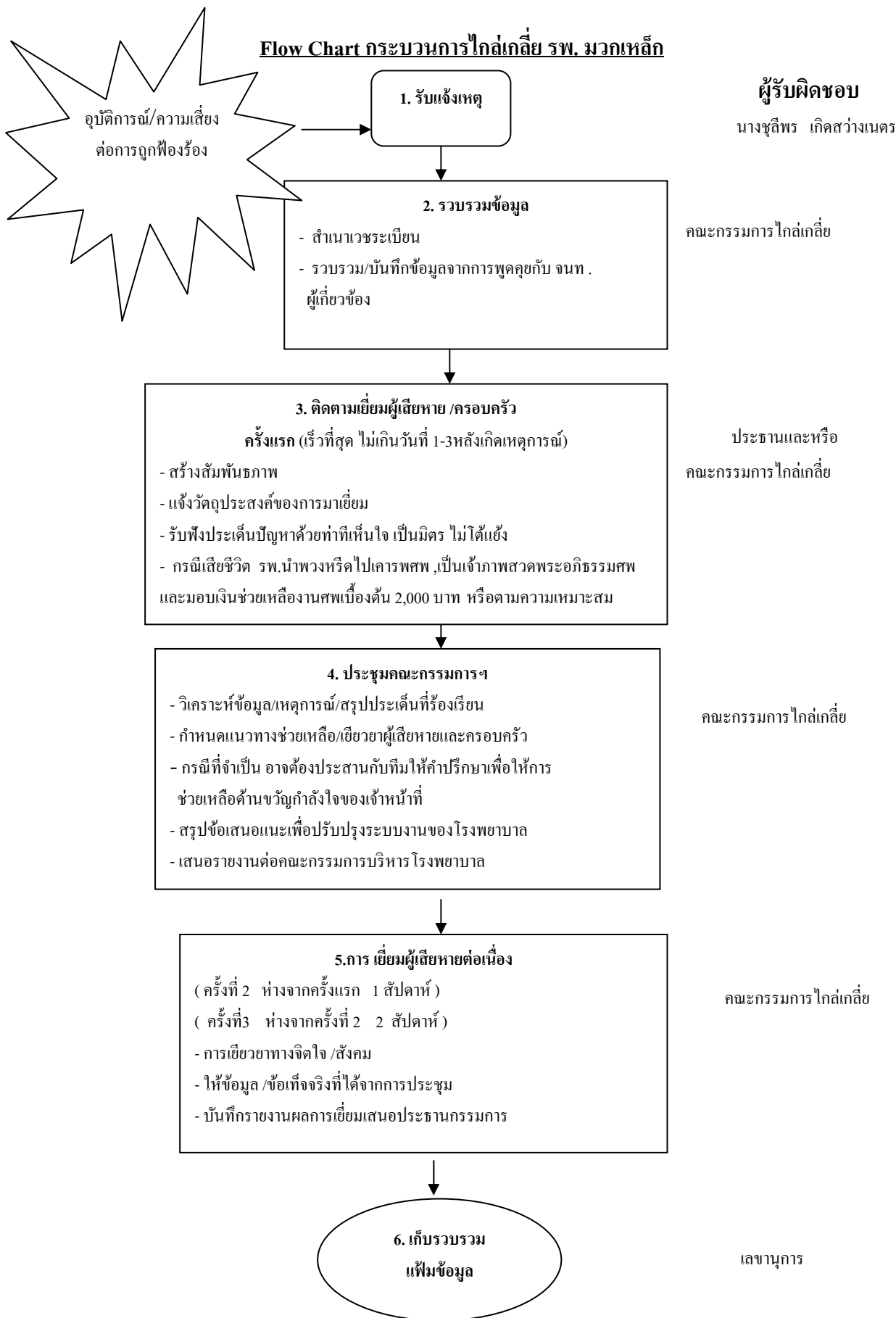
ผู้รายงานจะเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนให้กรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินงานดังนี้

- 7.2.1 ถ้าเรื่องร้องเรียนมีความเกี่ยวพันเฉพาะงานห้องปฏิบัติการชั้นสูงตร ผู้ร้องเรียนส่งรายงานให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการเป็นผู้ดำเนินการแก้ไข เมื่อแก้ไขได้เรียบร้อยแล้วให้ลงบันทึกการแก้ไขลงในแบบบันทึกความเสี่ยง (P-RSM-001) แล้วส่งผลการแก้ไขไปยังทีมความเสี่ยงในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 7.2.2 ถ้าเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องไม่สามารถแก้ไขได้โดยหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ให้ส่งเรื่องเข้าทีมความเสี่ยงเพื่อหาข้อแก้ไขข้อร้องเรียน ตามกระบวนการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตาม Flow chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและใกล้ใกล้เคียง โรงพยาบาลมวกเหล็ก

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลมวกเหล็ก



Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง รพ. มวกเหล็ก



ระเบียบปฏิบัติงานเลขที่ : P-LAB-014	หน้า : 6/6
เรื่อง: การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	

8. ภาคผนวก

เอกสารแนบที่ 1 แบบบันทึกข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

เอกสารแนบที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ(F-LAB-11-009)

เอกสารแนบที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ