



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเขายายสน โทร ๐๗๔-๖๔๑-๐๓๑ ต่อ ๑๑๗

ที่ พท ๐๐๒๗.๓๐๑.๑๐/๓

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการจัดการและดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน การจัดการความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินการโรงพยาบาลเขายายสนผ่าน Web site ของโรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

ด้วยในการดำเนินงานด้านการจัดการและดำเนินงานร้องเรียน และการจัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลเขายายสน มีความจำเป็นต้องเผยแพร่ข้อมูล ช่องทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการผ่าน Web site ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปรับทราบซึ่งประกอบด้วย

๑. แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน
๒. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน
๓. แผนผังการรายงานและการจัดการความเสี่ยง
๔. รายงานข้อร้องเรียนเลขที่ 60-1

ดังรายละเอียดเอกสารแนบท้ายนี้

ในการนี้ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจึงขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่าน Web site ของโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้ร้องเรียน และผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายประหยัด ไกรม่วย)

จพ.รังสีการแพทย์ ชำนาญงาน

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

๔๕๖๗๘๙ web



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเขายายสน โทร ๐๗๔-๖๙๑-๐๓๑ ต่อ ๑๑๗

ที่ พท ๐๐๒๗.๓๐๑.๑๐/๒

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และขออนุญาต

เผยแพร่ข้อมูลผ่าน Web site ของโรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

ด้วยในการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งมีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๔ เรื่อง ประกอบด้วยด้านทั่วไป ๔ เรื่อง ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการรักษา ๒ เรื่อง พฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง เรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้รับการตอบสนองและจัดการแก้ไขหมดทั้ง ๔ เรื่อง ประกอบด้วย เรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพการรักษา ได้รับการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและได้ชดเชยค่าเสียหาย ๑ เรื่องเป็นเงิน ๔,๒๓๘ บาท และได้ส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาลทั้ง ๒ เรื่องและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๑ เรื่อง ส่วนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการได้รับการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาลทั้ง ๔ เรื่องและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๑ เรื่อง สำหรับด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน ดังรายละเอียดเอกสารแนบท้ายนี้

ในการนี้ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจึงขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่าน Web site ของโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้ร้องเรียน และผู้มีส่วนได้เสียรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายประยัต ไกรม่วย)

จพ.รังสีการแพทย์ ชำนาญงาน

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

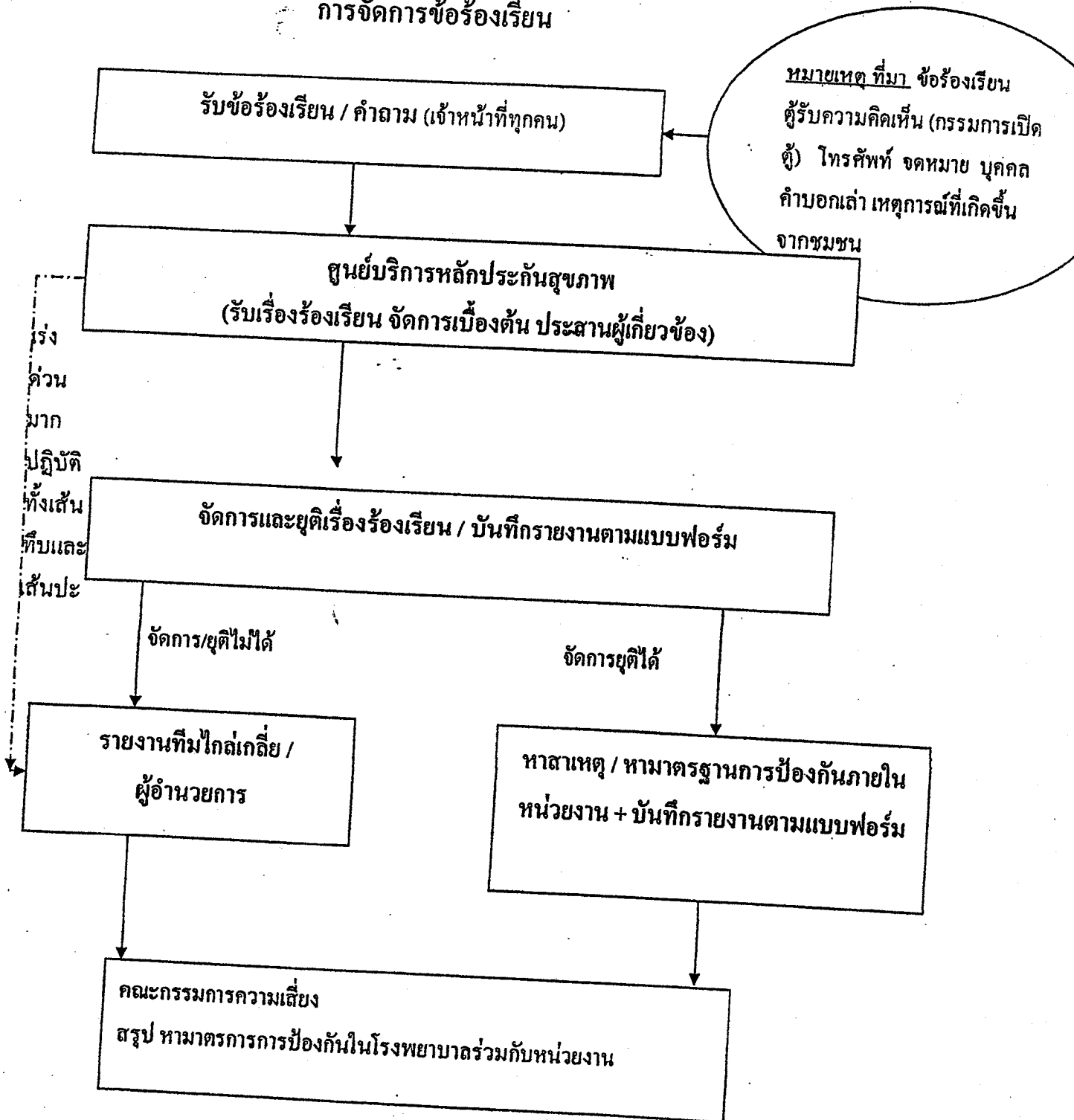
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 2558 60																														
NO	Date รับเรื่อง	เลข รับ เรื่อง รับ เรื่อง เรียน	ร้องเรียน			ผู้แทน	ที่มาเรื่อง				เรื่องร้องเรียน								ส่งต่อข้อมูลในรพ.								นอก	วคป ยติ เรื่อง ร้องเรียน	รวม วัน ดำเนินการ	หมายเหตุ
			เรื่องทางคดี	MS	หน่วยงานบริหาร		ได้รับความเห็นชอบ	โทรศัพท์	ไปรษณีย์	จดหมาย	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ	คำร้องขอ				
	2560		0	4	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	0	4	0	1	2	0	1	0	0	1	0					
1	คำเสียหาย การฉ้อโกง เด็ก	1	1																											
2	4 มค 60	2		1																										
3	9 พค 60	3		1																										
4	24 กค 60	4		1																										
5																														
6																														
7																														
8																														
9																														
10																														
11																														
12																														
13																														
14																														
15																														
16																														
17																														
			0	4	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	4	0	1	2	0	1	0	0	1	0						

FB 001 10 3

โรงพยาบาลเจ้าพระยา
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PR-QMR-
เรื่อง ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

หน้า 1
วันที่ 12 ตุลาคม 2554
ฉบับที่ A แก้ไขครั้งที่ 00

การจัดการข้อร้องเรียน



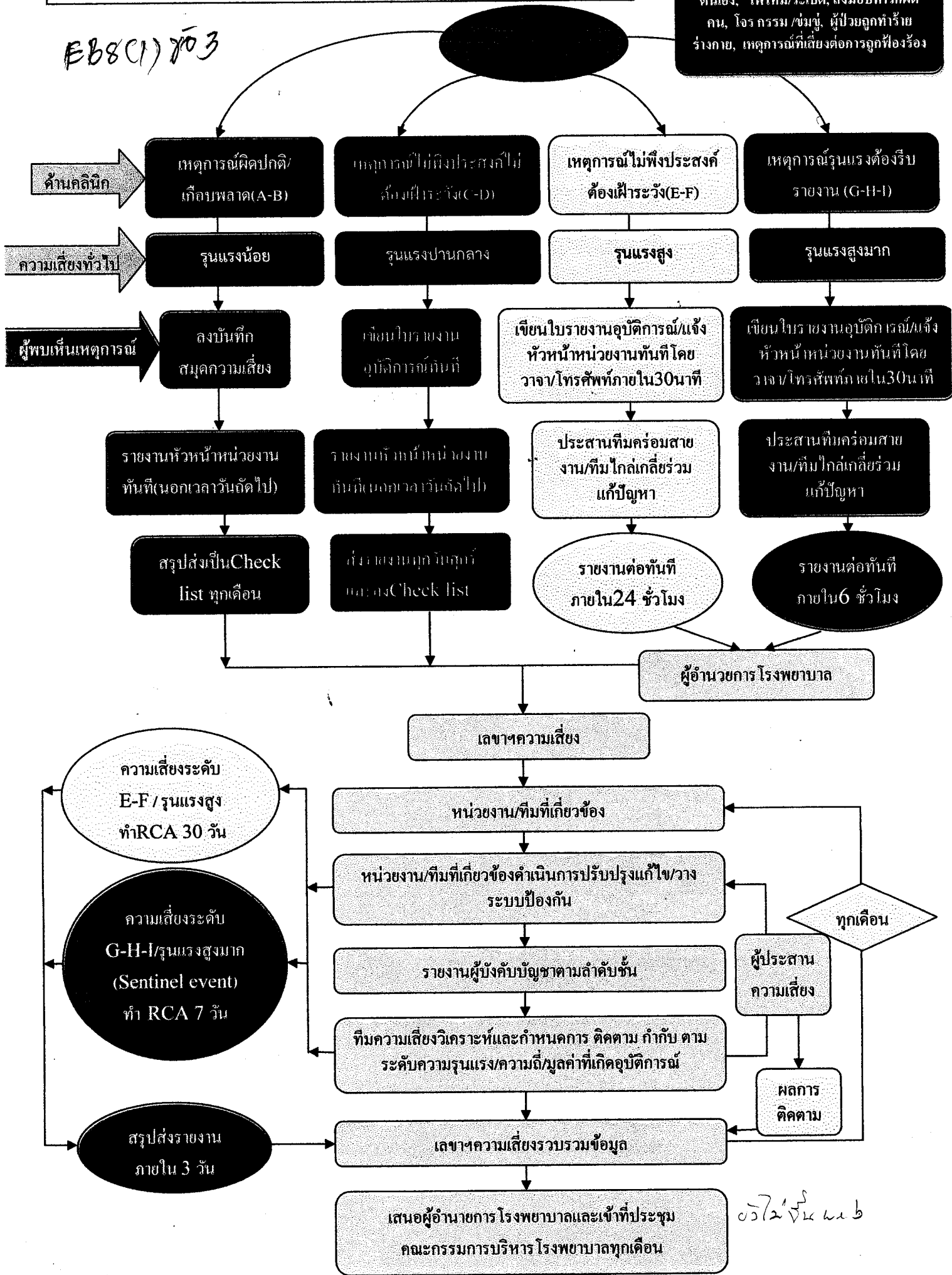
*ข้อร้องเรียนหมายถึง

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

Flow การรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลเขายายสน

เหตุการณ์ที่ต้องรับรายงานได้แก่ ให้เลือดผิดคน, เสียชีวิตโดยไม่คาดฝัน, ผู้ป่วยทำร้ายตนเอง, ไฟไหม้/ระเบิด, ส่งมอบทารกผิดคน, โจรกรรม/ข่มขู่, ผู้ป่วยถูกทำร้ายร่างกาย, เหตุการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง

FB8(1) 703



ฉบับที่ 2 หน้า 6