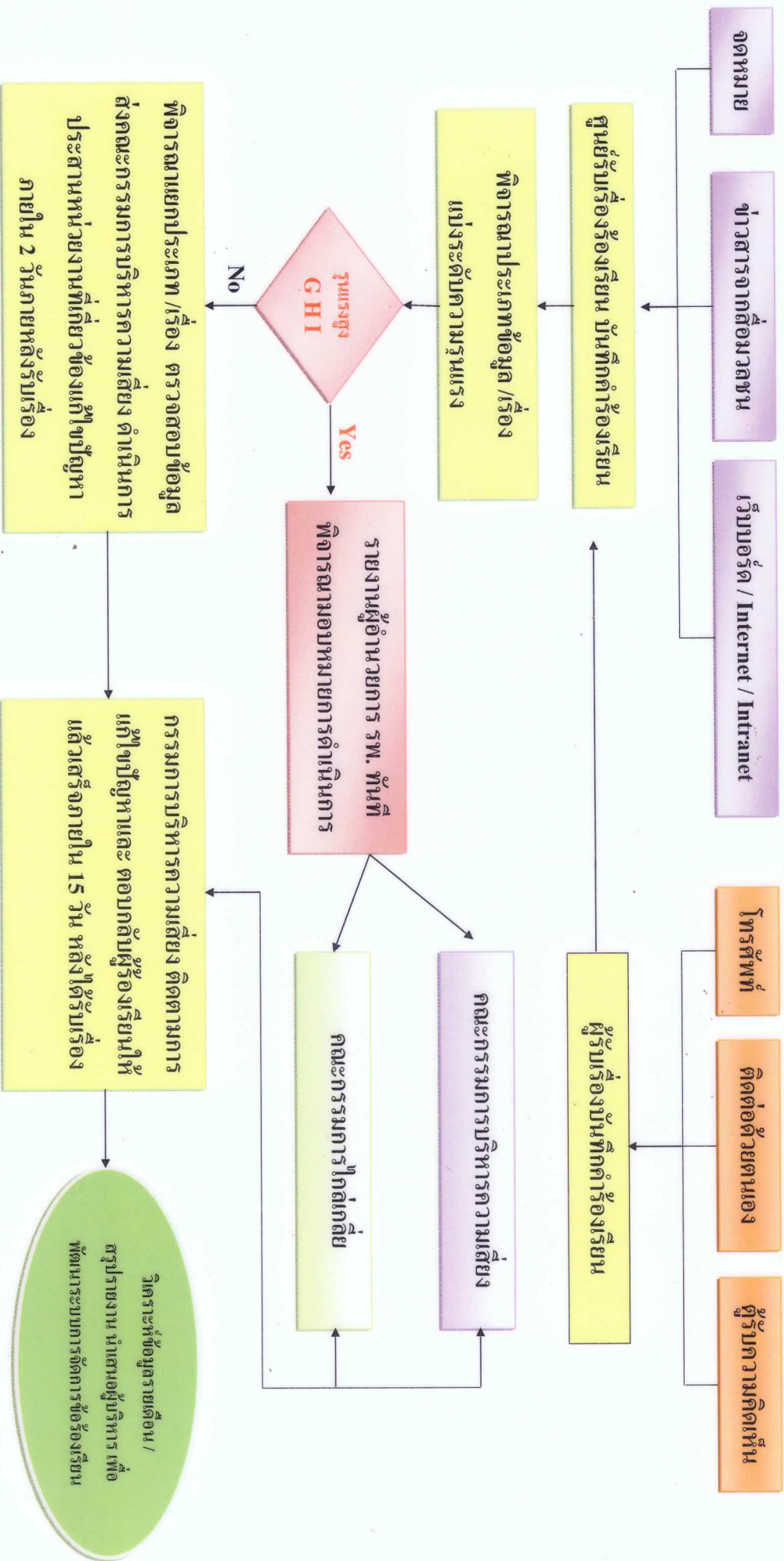


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

ช่องทางรับข้อร้องเรียน



ระบบรายงานความเสียหาย.ภาพลื่นดู

เกิดเหตุการณ์

ผู้ประสบเหตุ ประเมินระดับความรุนแรง
ดำเนินการแก้ไขปัญหาละดับต้น

เกือบพลาด
(คลินิก A,B / ทั่วไป = ระดับ 1)

รุนแรงต่ำ
(คลินิก C,D / ทั่วไป = ระดับ 2)

รุนแรงสูง
(ทางคลินิก = E-F / ทั่วไป = ระดับ 3)

รุนแรงสูงมาก
(คลินิก G,H,I / ทั่วไป = ระดับ 4)

ควบคุมเหตุการณ์ได้

รายงานเหตุการณ์
หน.หน่วยงาน / ส่งงาน ตามลำดับ
ภายใน 24 ชม. เพื่อแก้ไขปัญหา

หน่วยงานรายงานด้วยวาจาทันที
ผู้อำนวยการ /รองผอ.ฝ่ายการแพทย์ /
รองผอ. ฝ่ายการพยาบาล / ประธาน RM
บันทึกรายงานอุบัติการณ์ / ส่งคณะกรรมการความเสียหาย

รุนแรงต่ำ / เกือบพลาด
บันทึกรายงานอุบัติการณ์
ภายใน 3 วัน.

รุนแรงปานกลาง
บันทึกรายงานอุบัติการณ์
ภายใน 2 วัน

ควบคุมเหตุการณ์ได้

ควบคุมเหตุการณ์ได้

หัวหน้าหน่วยงานสรุปสถิติทุกเดือน
เก็บไว้ที่หน่วยงาน

เลขาค่าความเสี่ยงแยกบันทึกอุบัติการณ์
เป็นโปรแกรมต่างๆ
ส่งให้ทีมที่เกี่ยวข้อง

ประธาน RM พิจารณา
บันทึกเสนอผู้อำนวยการ มอบหมาย
กก.บริหารใกล้คล้ายดำเนินการ

หน่วยงานรวบรวมเป็นบัญชีความเสี่ยง ติดตามและเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง / ส่งผลกลับคณะกรรมการความเสี่ยง

กก.บริหารความเสี่ยง ติดตามประเมินผลการปรับปรุง
รวบรวม เป็นบัญชีความเสี่ยง และกำหนดมาตรการป้องกัน