

บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR)

ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โทรศัพท์ 02-256-4132, 4470 โทรสาร 02-252-5952	RCR เลขที่..... วันที่...../...../.....
☐ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เลขที่..... ☐ อื่นๆ (ระบุ).....	
ส่วนที่ 1 ผู้ร้องเรียน.....หน่วยงาน.....วันที่..... ที่อยู่.....โทรศัพท์..... ข้อร้องเรียน..... การแก้ไขเบื้องต้น(ถ้ามี)..... ผู้รับข้อร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....วันที่.....	
ส่วนที่ 2 ผู้จัดการวิชาการ/หัวหน้าห้องปฏิบัติการ (ตรวจสอบ ประเมินความสำคัญ และมอบหมายผู้รับผิดชอบ) ตรวจสอบข้อร้องเรียน ☐ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ หรือผลการทดสอบ ☐ เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ หรือผลการทดสอบ หมายเหตุ..... ประเมินความสำคัญของข้อบกพร่อง และมอบหมายผู้รับผิดชอบ ☐ แจ้งผู้รับบริการ ☐ ไม่ต้องแจ้งผู้รับบริการ ☐ หยุดงานทดสอบ ☐ ไม่ต้องหยุดงานทดสอบ มอบหมายให้.....ดำเนินการแก้ไข ผู้จัดการวิชาการ/หัวหน้าห้องปฏิบัติการ...../...../.....	
ส่วนที่ 3 ผู้รับผิดชอบ (หาสาเหตุ แก้ไข และป้องกันการเกิดซ้ำ) 1. การขยายผล..... 2. สาเหตุ และวันที่คาดว่าจะแก้ไขแล้วเสร็จ..... 3. การแก้ไข..... 4. การป้องกันการเกิดซ้ำ..... ผู้แก้ไข.....ผู้จัดการวิชาการ/หัวหน้าห้องปฏิบัติการ...../...../.....	
ส่วนที่ 4 ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบ (ประเมินผลการแก้ไข และโอกาสเกิดซ้ำ) ☐ มีประสิทธิผล ☐ ไม่มีประสิทธิผล (ดำเนินการออก RCR ใหม่ เลขที่.....) ผู้จัดการวิชาการ/ผู้จัดการคุณภาพ...../...../.....	
ส่วนที่ 5 ผู้จัดการคุณภาพ ☐ แจ้งผู้ร้องเรียน ☐ เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ หรือการทดสอบ และความต้องการของผู้รับบริการ นำเข้าประชุมทบทวนการบริหารต่อไป ผู้จัดการคุณภาพ...../...../.....	