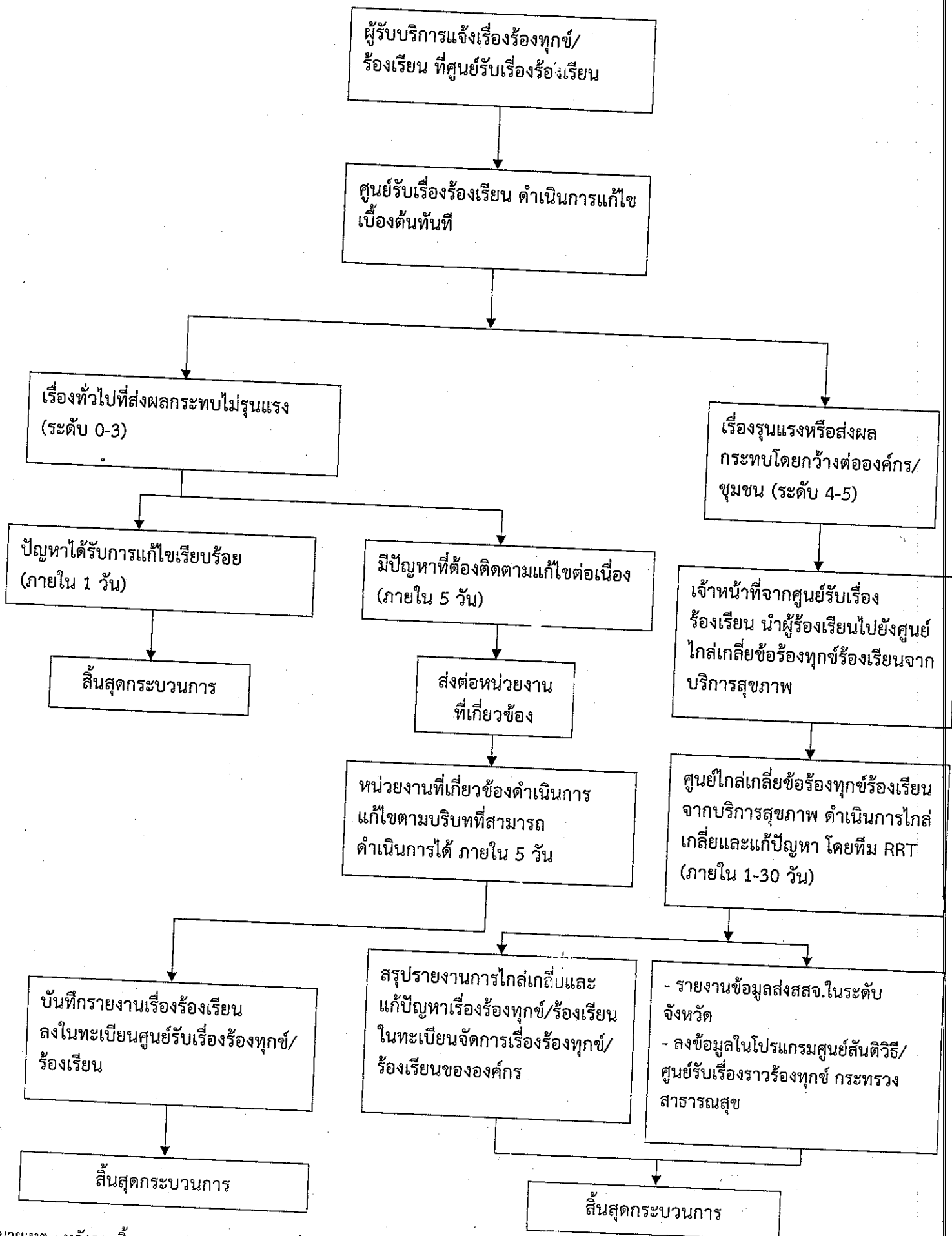


ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ

ผู้รับบริการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ จุดที่ผู้ป่วยรับบริการ
(ER, ห้องยา, ทันตกรรม, IPD, กลุ่มงานเวช, LR, แผนกไทย,
กายภาพบำบัด, งานสุขภาพจิต, งานบริหารงานทั่วไป)

หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
รับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไข
เบื้องต้นทันที

เรื่องทั่วไปที่ส่งผลกระทบไม่รุนแรง
(ระดับ 0-3)

เรื่องรุนแรงหรือส่งผล
กระทบโดยกว้างต่อองค์กร/
ชุมชน (ระดับ 4-5)

ปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อย
(ภายใน 1 วัน)

มีปัญหาที่ต้องติดตามแก้ไขต่อเนื่อง
(ภายใน 5 วัน)

เจ้าหน้าที่จากจุดบริการต่างๆ
นำผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์ไกล่เกลี่ย
ข้อร้องทุกข์ร้องเรียนจากบริการ
สุขภาพ

สิ้นสุดกระบวนการ

ส่งต่อหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
แก้ไขตามบริบทที่สามารถ
ดำเนินการได้ ภายใน 5 วัน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อร้องทุกข์ร้องเรียน
จากบริการสุขภาพ ดำเนินการไกล่
เกลี่ยและแก้ปัญหา โดยทีม RRT
(ภายใน 1-30 วัน)

บันทึกรายงานเรื่องร้องเรียน ส่งให้
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

สรุปรายงานการไกล่เกลี่ยและ
แก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ในทะเบียนจัดการเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนขององค์กร

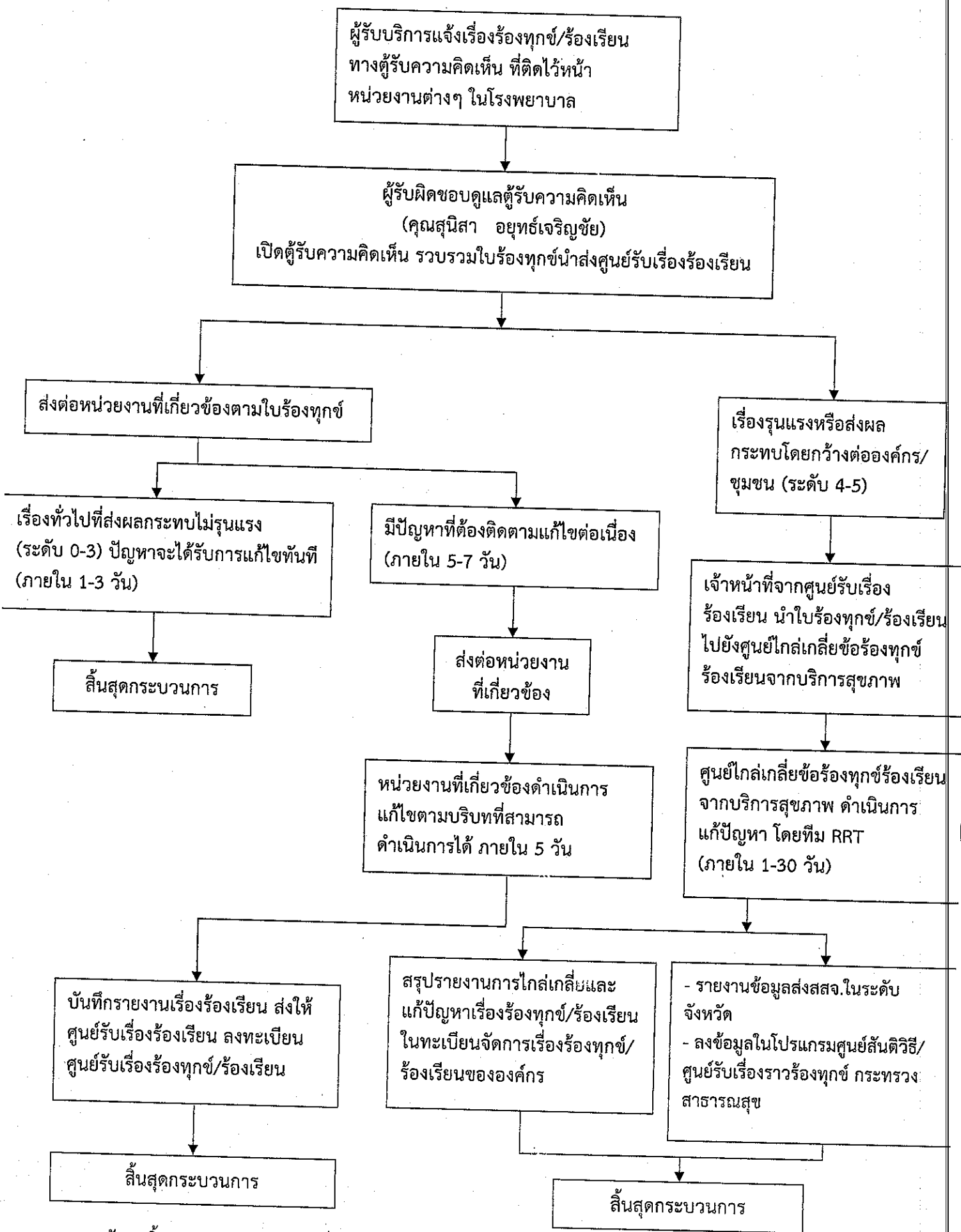
- รายงานข้อมูลส่งสสจ.ในระดับ
จังหวัด
- ลงข้อมูลในโปรแกรมศูนย์สันติวิธี/
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวง
สาธารณสุข

สิ้นสุดกระบวนการ

สิ้นสุดกระบวนการ

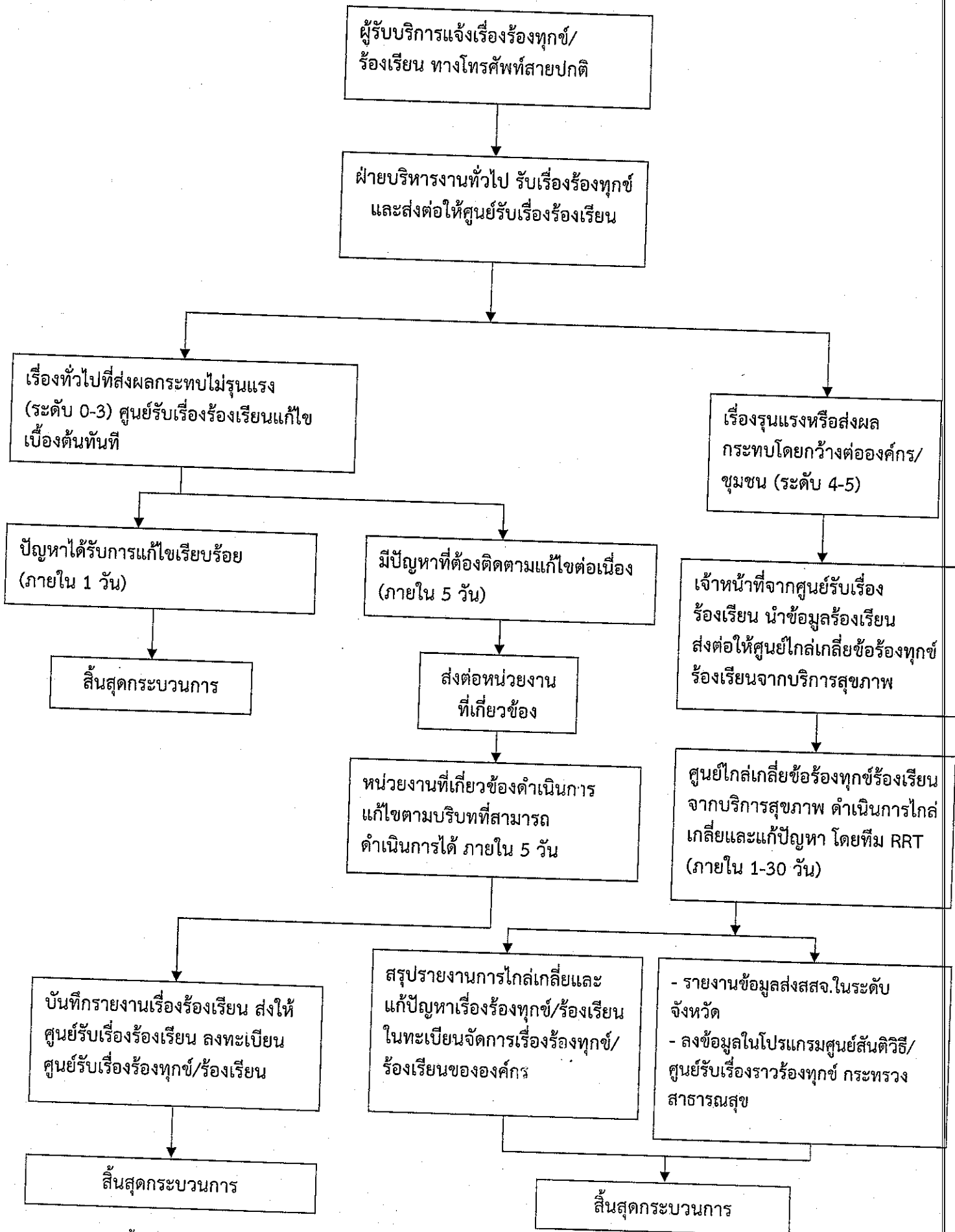
หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



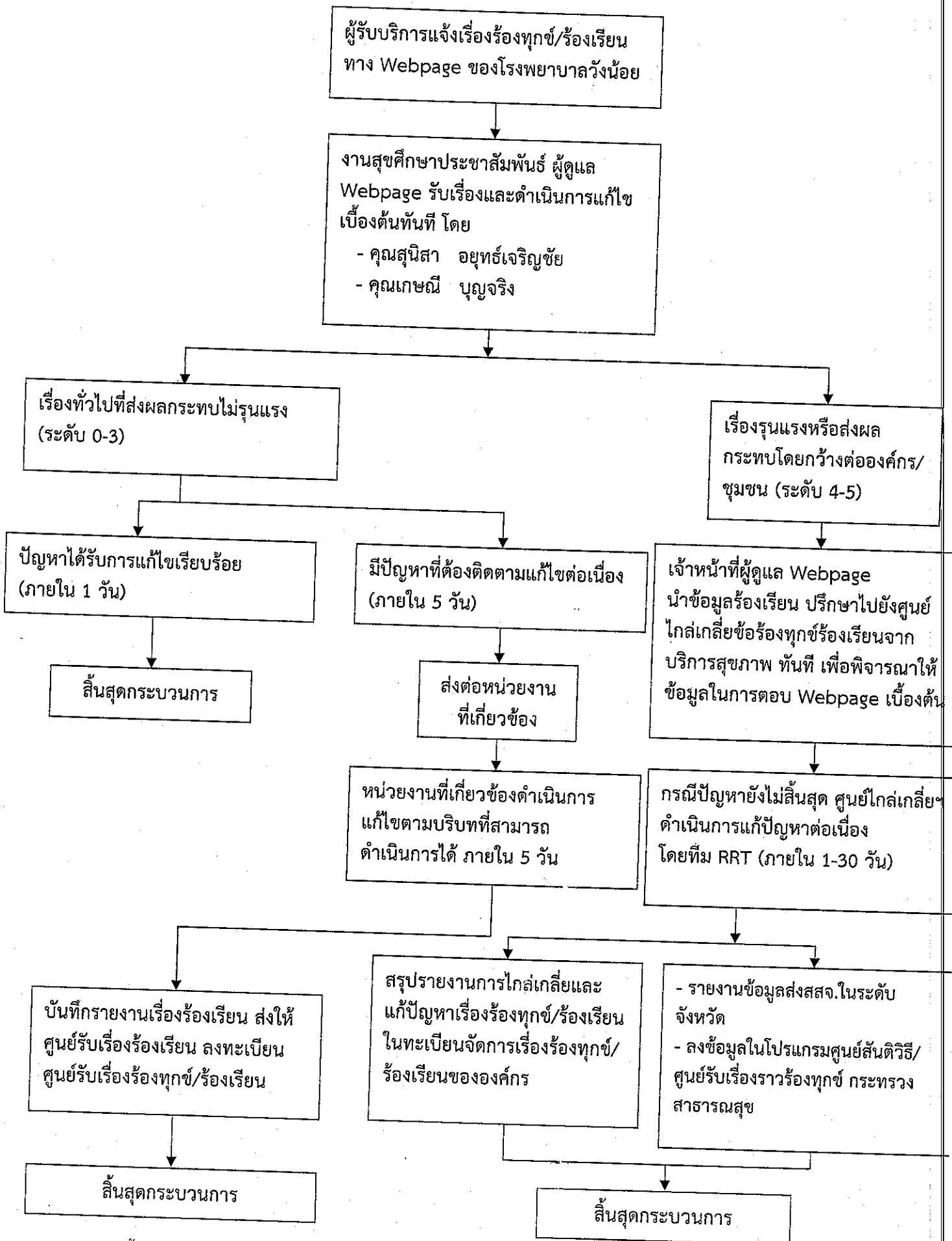
หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปที่ RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



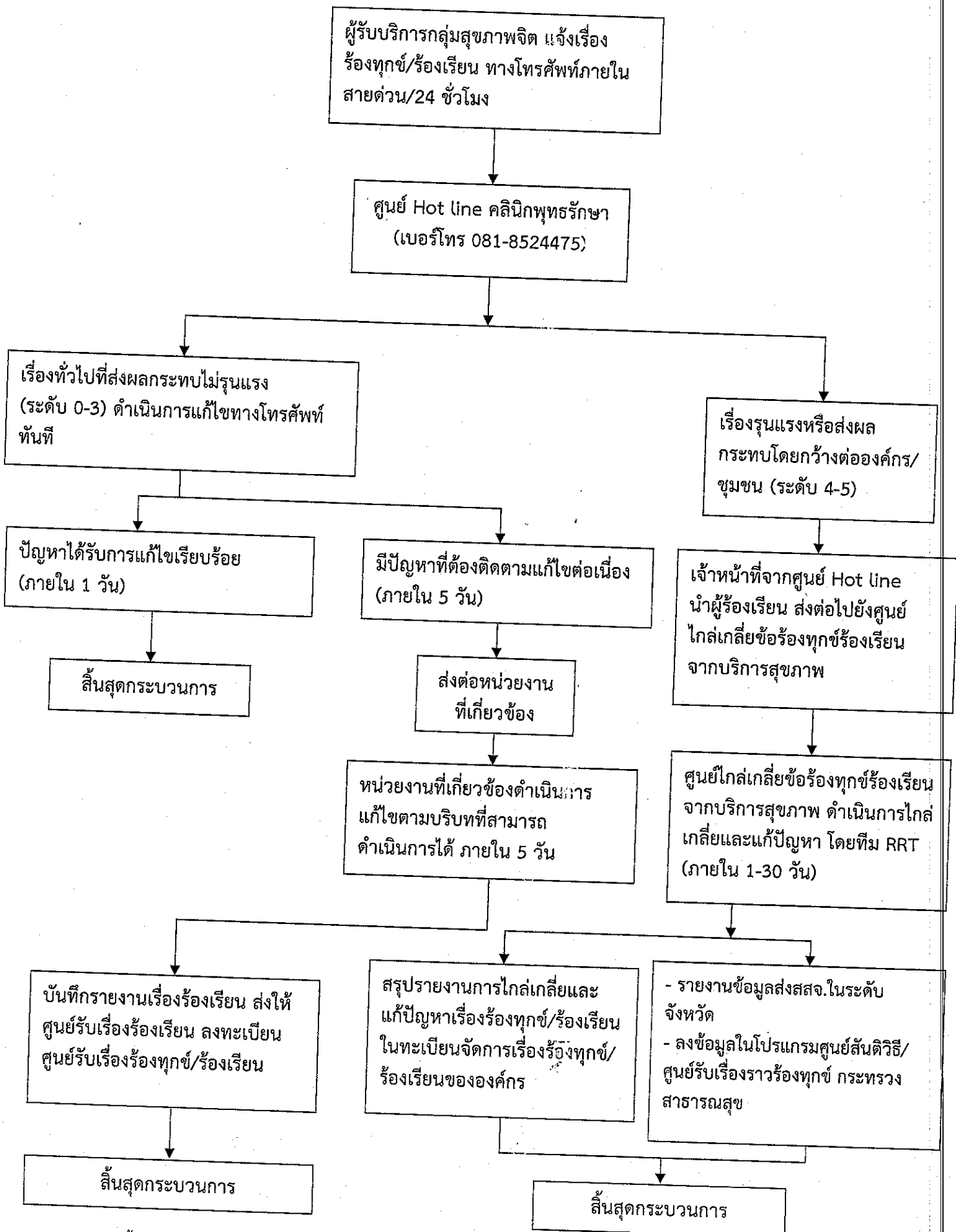
หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



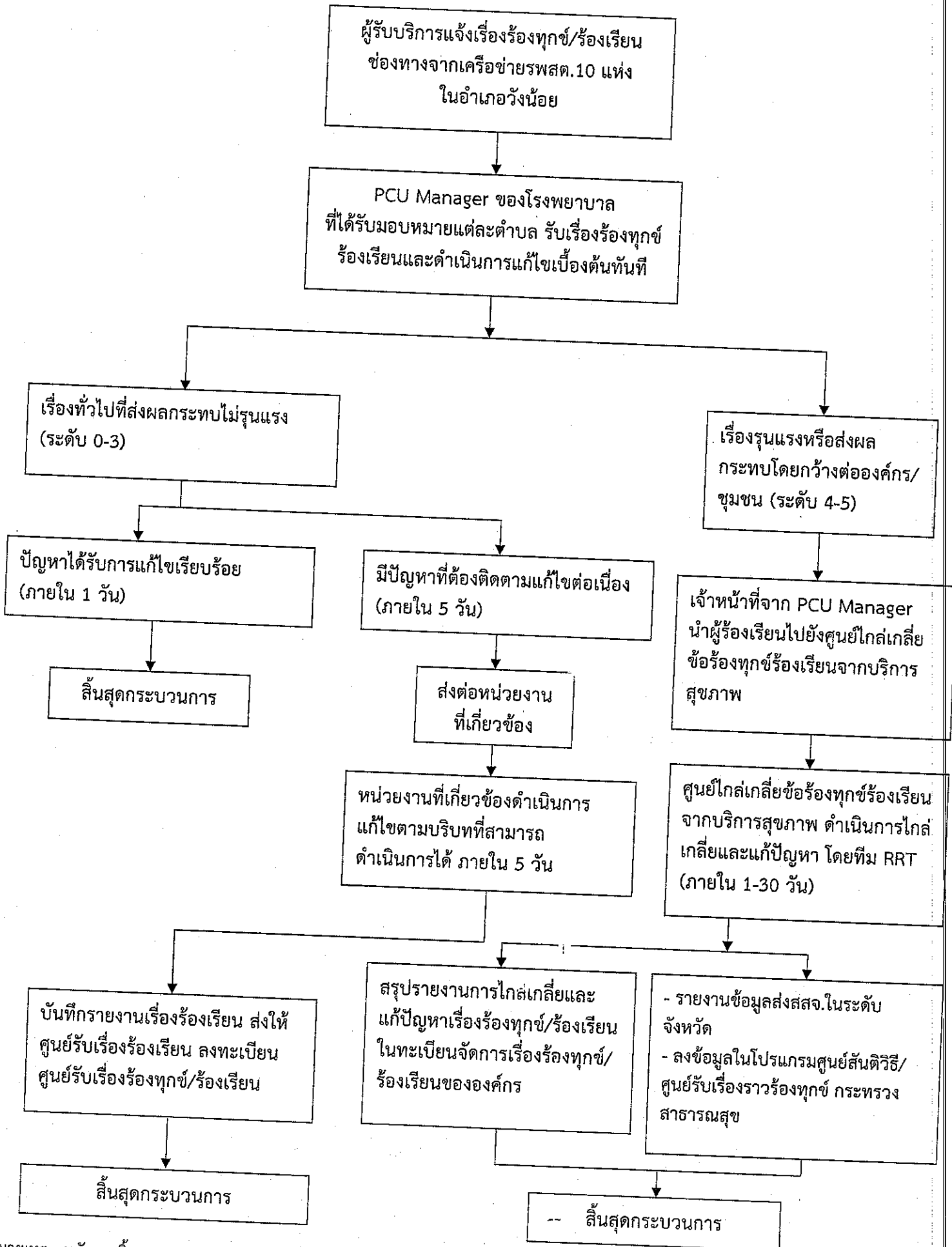
หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



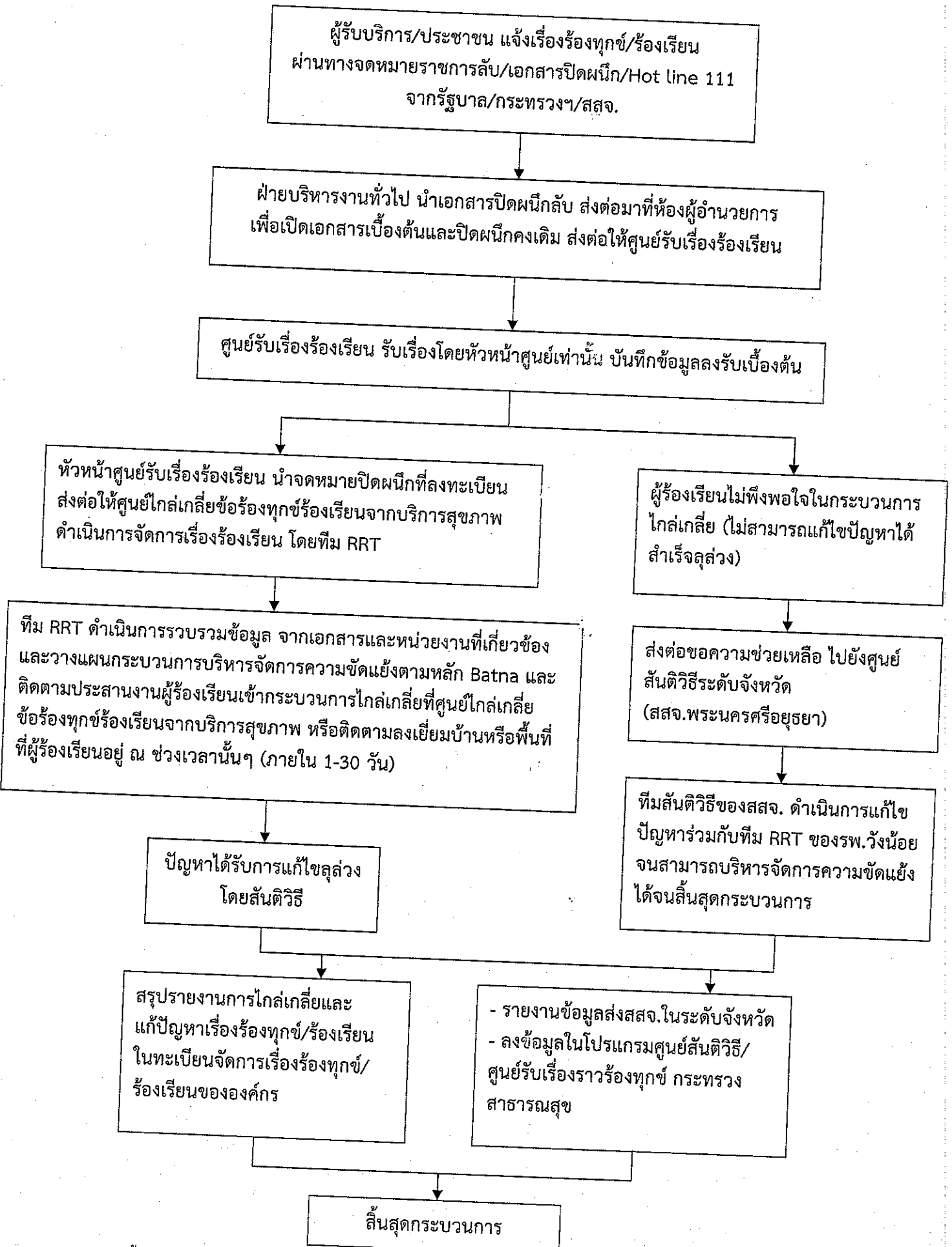
หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

ผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และไกล่เกลี่ยปัญหาบริการสุขภาพ



หมายเหตุ : หลังจากสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ทีม RM ของโรงพยาบาล เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งองค์กร

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

E6/2/2


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน


สำหรับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ขั้นตอน | ผู้ร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ รับข้อ ร้องเรียน | ผู้ที่ เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน | ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน | ที่ประชุม กรรมการฯ ศทส. |
|--|--------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนของ ศทส. | | | | | |
| 2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่าง ๆ | | | | | |
| 3. การบันทึกข้อร้องเรียน | | | | | |
| 4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน | | | | | |
| 5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 1 และการประสานศูนย์รับข้อ ร้องเรียนระดับ 3 | | | | | |
| 6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน ศทส. เพื่อ ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 2 | | | | | |
| 7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 3 | | | | | |
| 8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และ แจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ | | | | | |
| 9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน) | | | | | |

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา