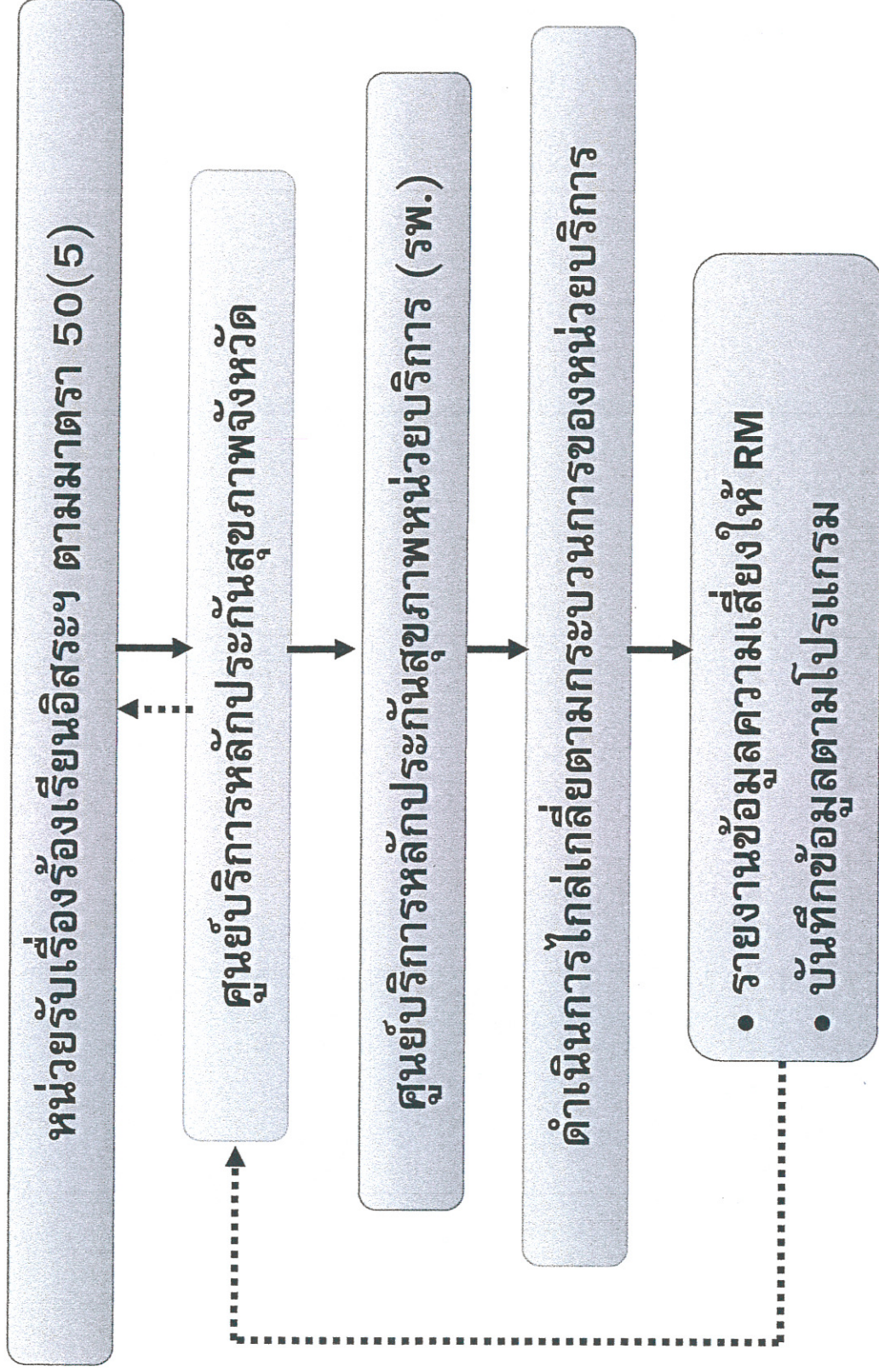


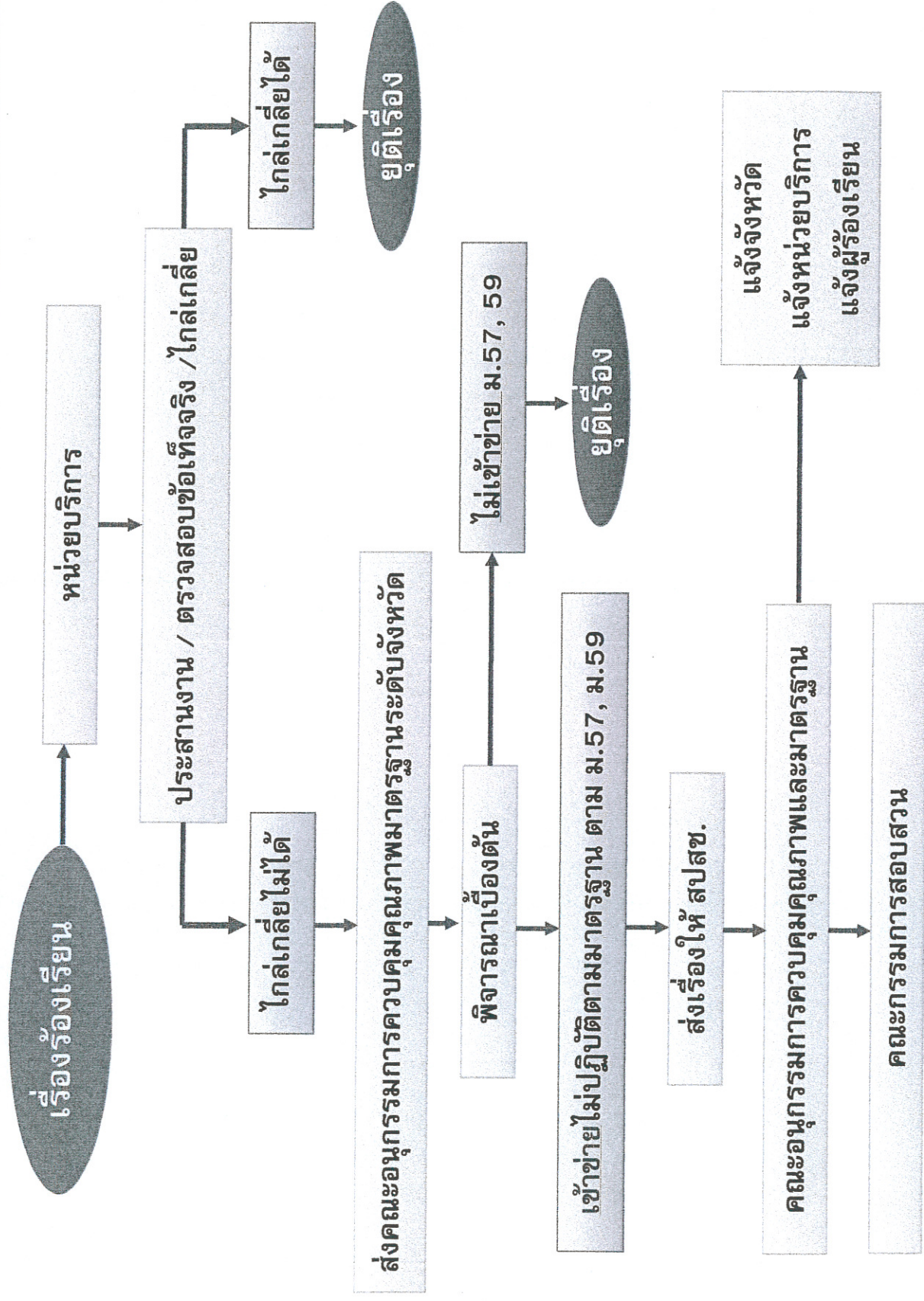


คู่มือแนวทางการจัดการความเสี่ยง
และจัดการเรื่องร้องเรียน
ของ
โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

Flow การประสานและเชื่อมโยงกับเครือข่าย

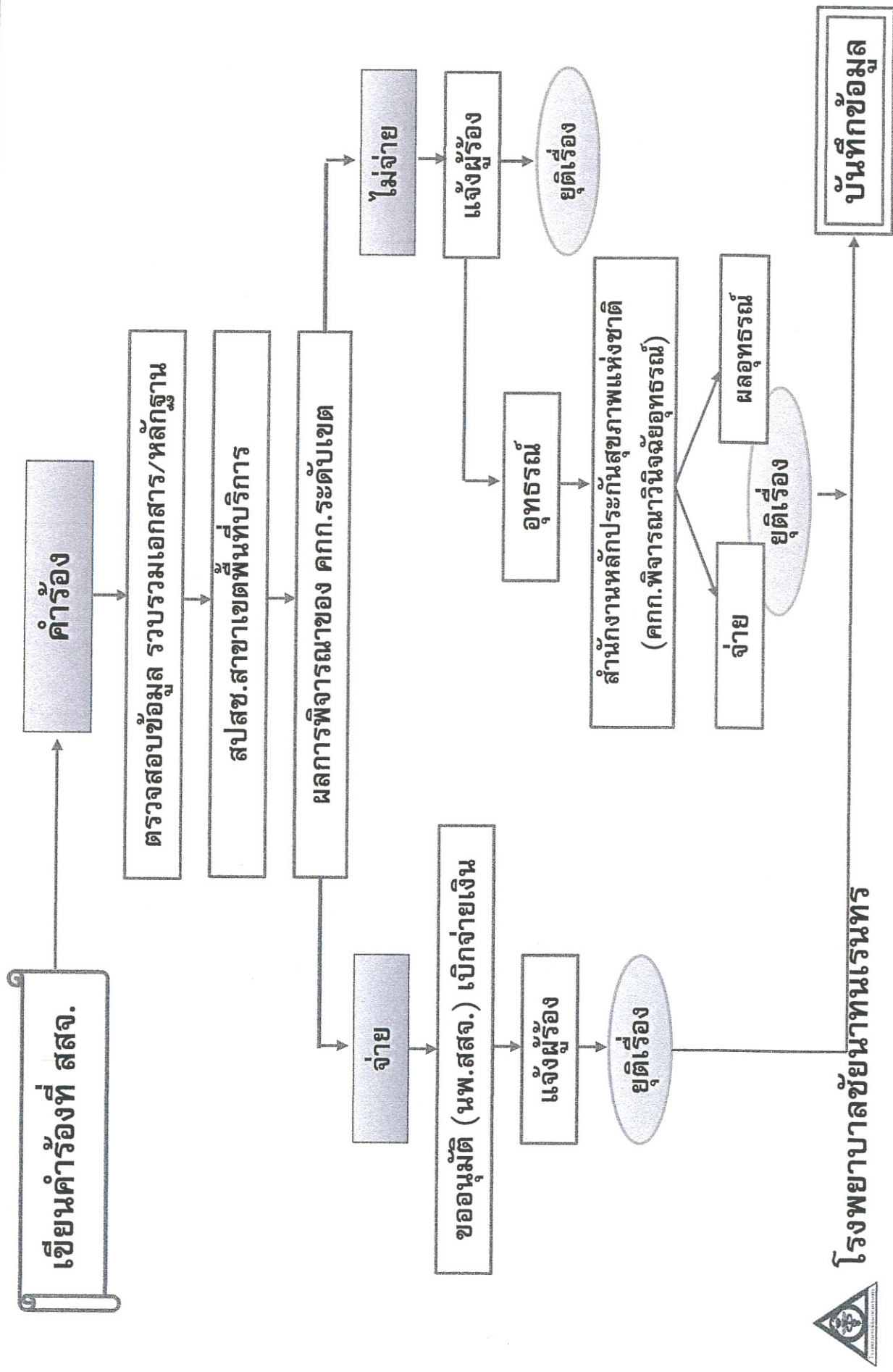


Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน ตามมาตรา 57, 59

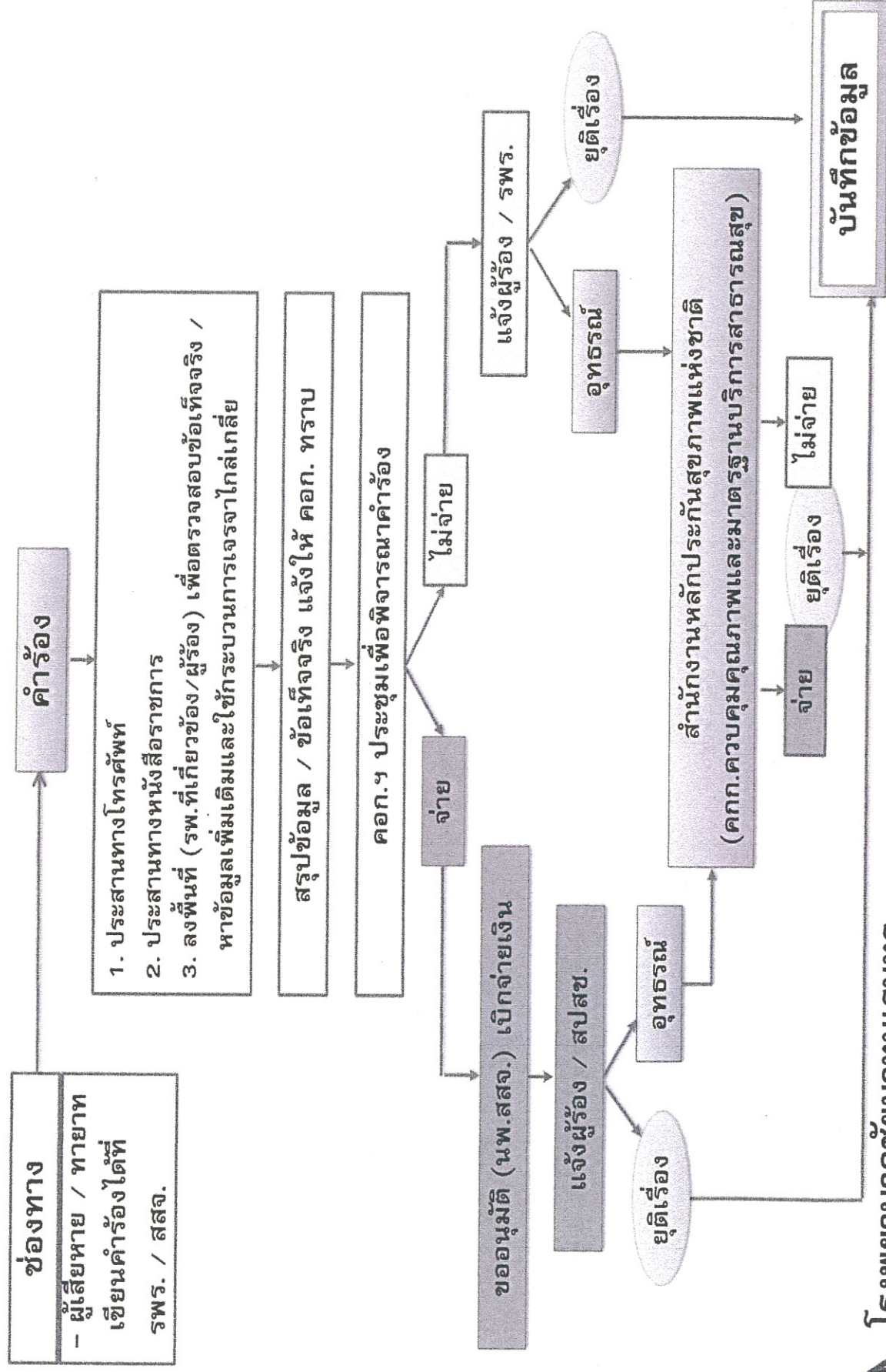


ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

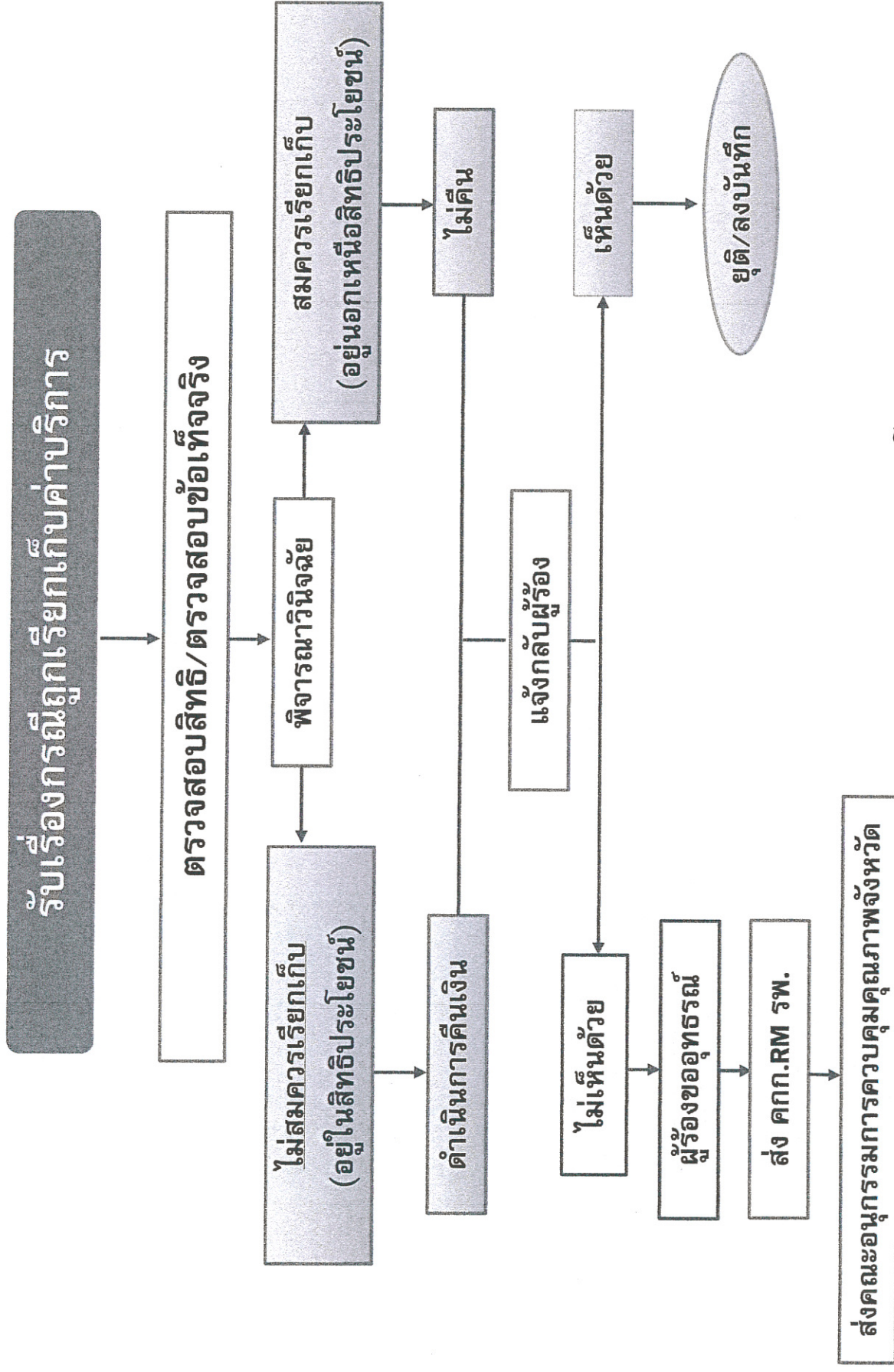
กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา 18 (4))



กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)

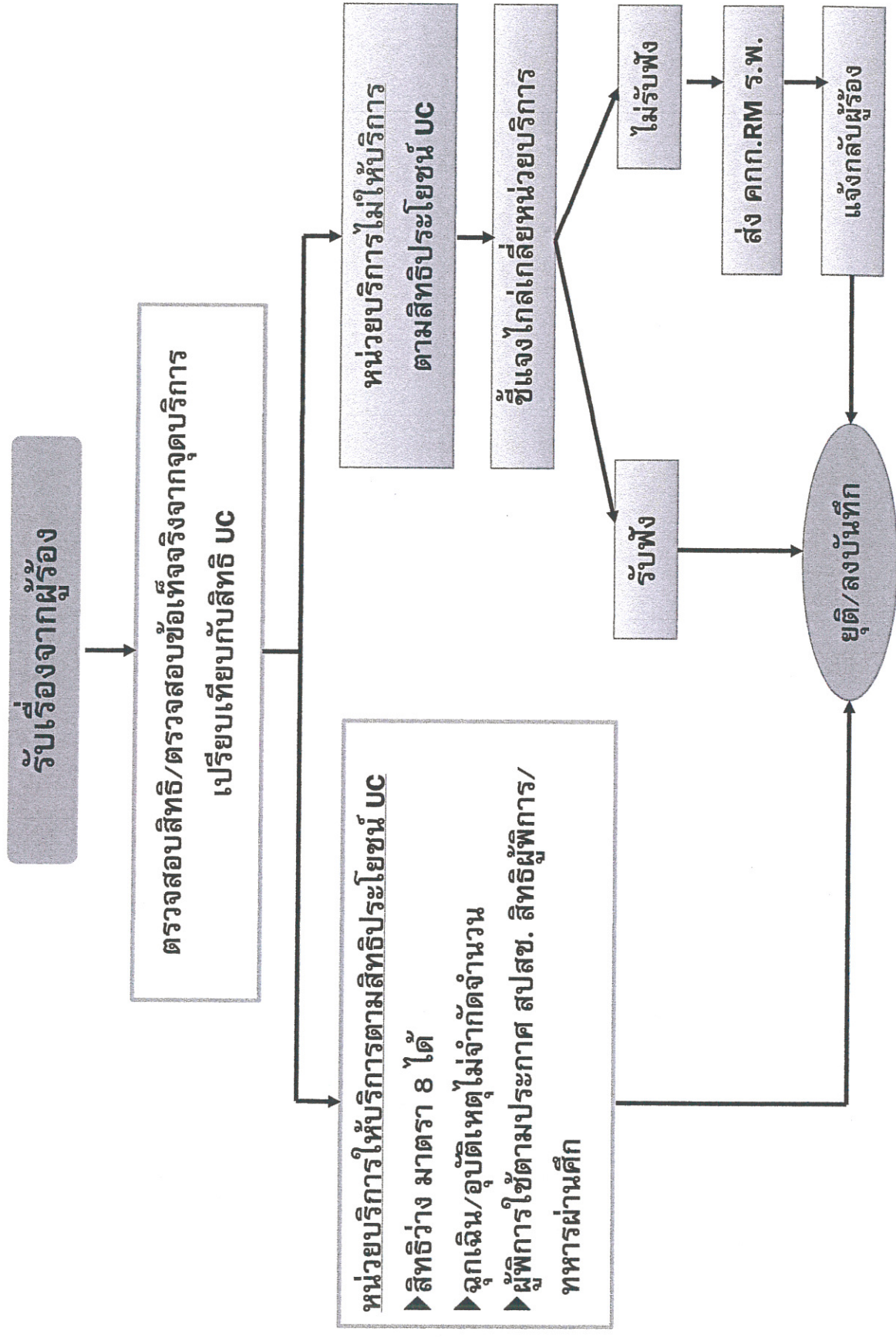


Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ

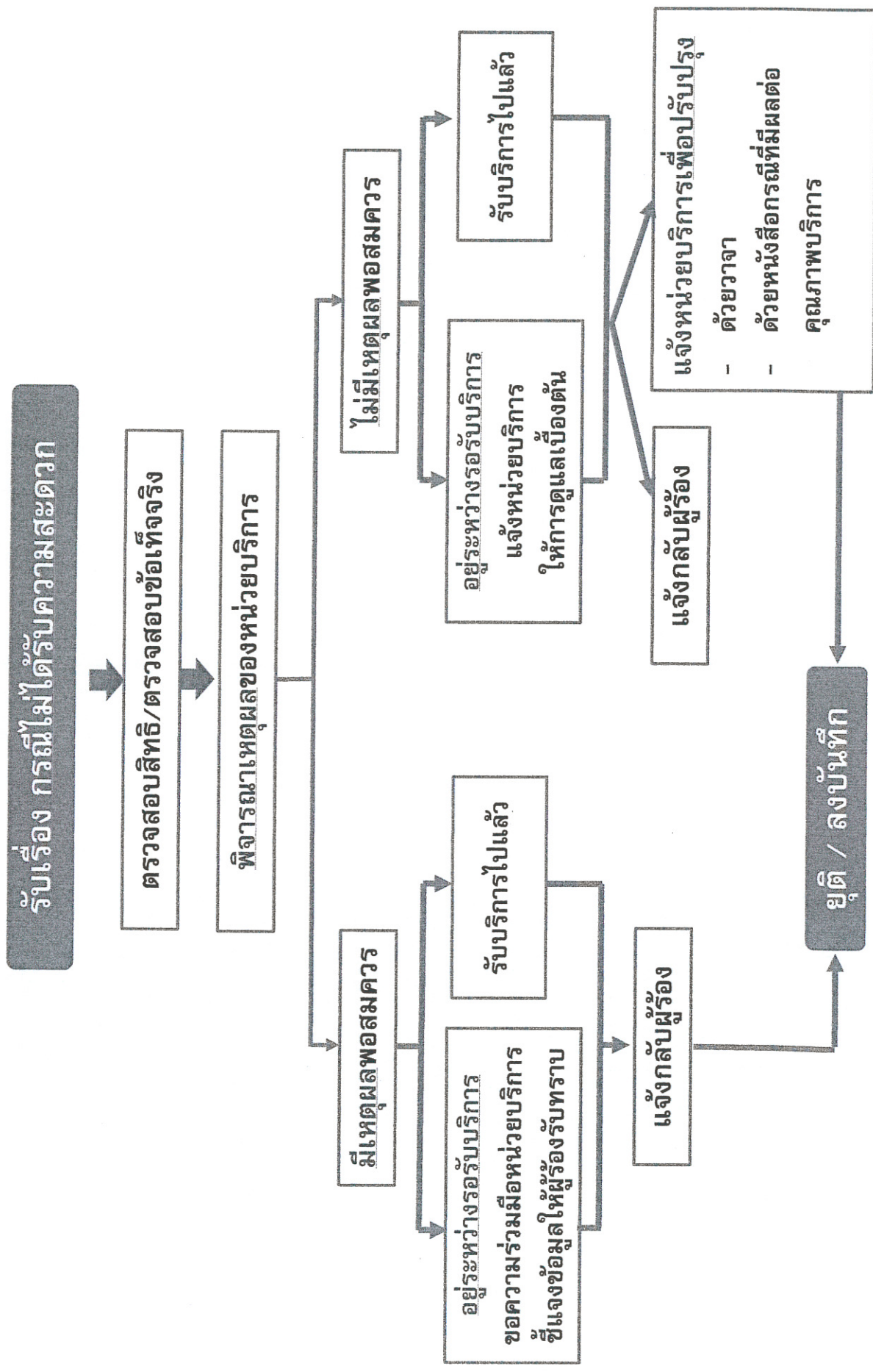


โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด



Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน กรณีไม่ได้รับความสะดวก (ม.59)



Flow การแก้ปัญหาเรื่องเรียน

กรณีอาจเข้าข่ายไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

รับเรื่อง กรณีอาจเข้าข่ายไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

ตรวจสอบสิทธิข้อมูลการรักษาจากหน่วยบริการ

พิจารณาเบื้องต้นโดยปรึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญถึงแนวทางการรักษามาตรฐาน

ข้อมูลการรักษาสอดคล้องกับแนวทาง

ของผู้เชี่ยวชาญ

ชี้แจงผู้ร้อง

ข้อมูลการรักษาไม่ตรงกัน / หาส่อสรุปไม่ได้

ส่งเข้าคณะทำงานพิจารณาประเด็นทางการแพทย์

ชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้อง/หน่วยบริการ

รับฟัง

ไม่รับฟัง

ส่ง คกก./อนุกรรมการ
ควบคุมคุณภาพ

แจ้งผู้ร้อง

ยุติ/บันทึก

โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

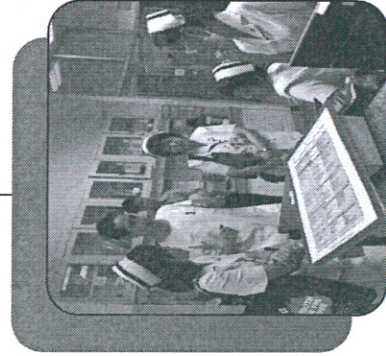


ค้นหาความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน

เชิงรุก

เชิงรับ

ใบรายงาน
โปรแกรมรายงาน
โทรศัพท์
จดหมาย
ผู้รับความคิดเห็น
Social media
เครือข่าย
มาด้วยตนเอง



การแบ่งประเภทข้อร้องเรียน

1. ด้านพฤติกรรมบริการ
2. ด้านการศึกษา
3. ด้านการสื่อสาร
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม
5. อื่น ๆ (สถานที่ สิ่งแวดล้อม การบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ)

การแบ่งระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน