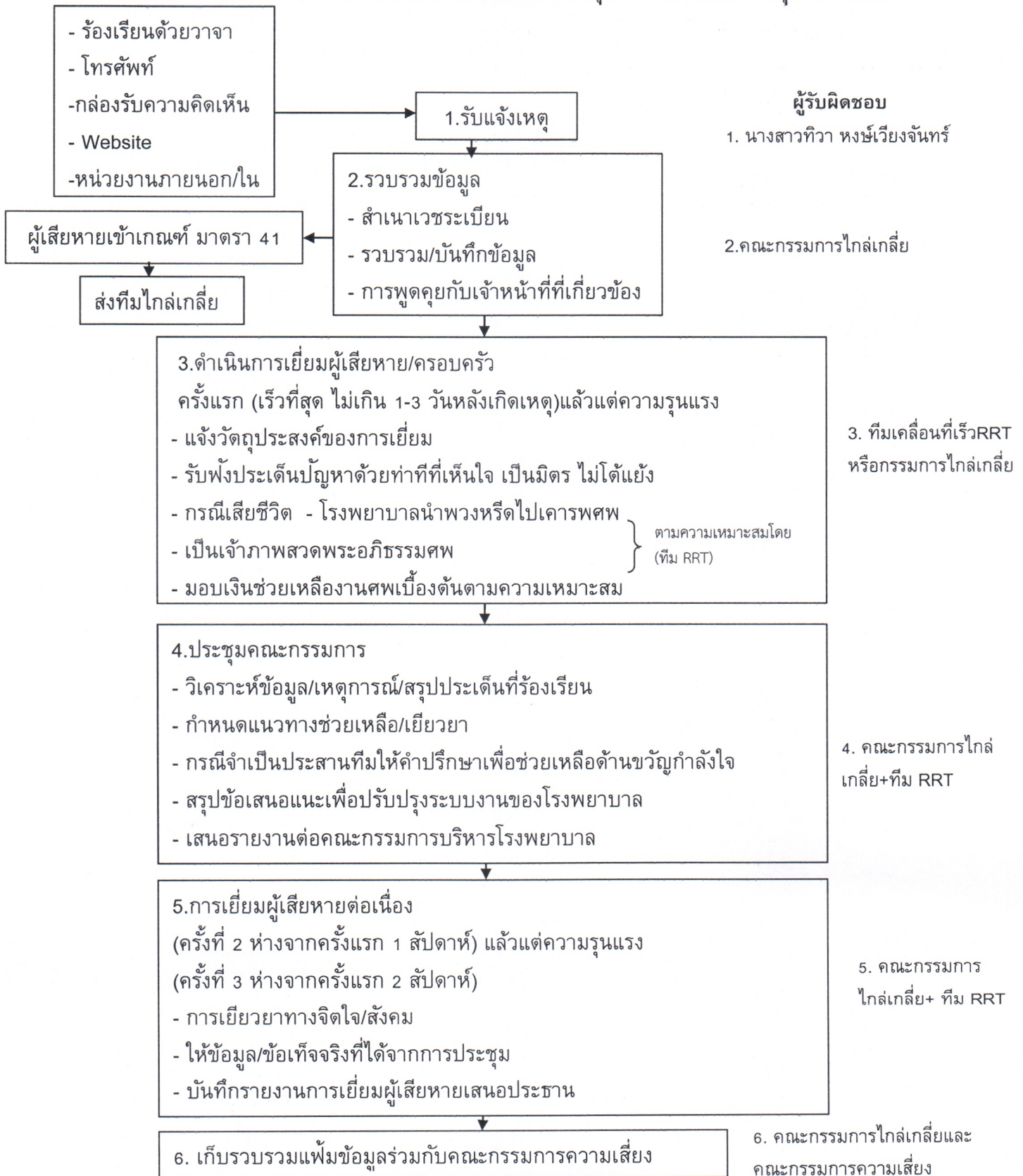


โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -6-

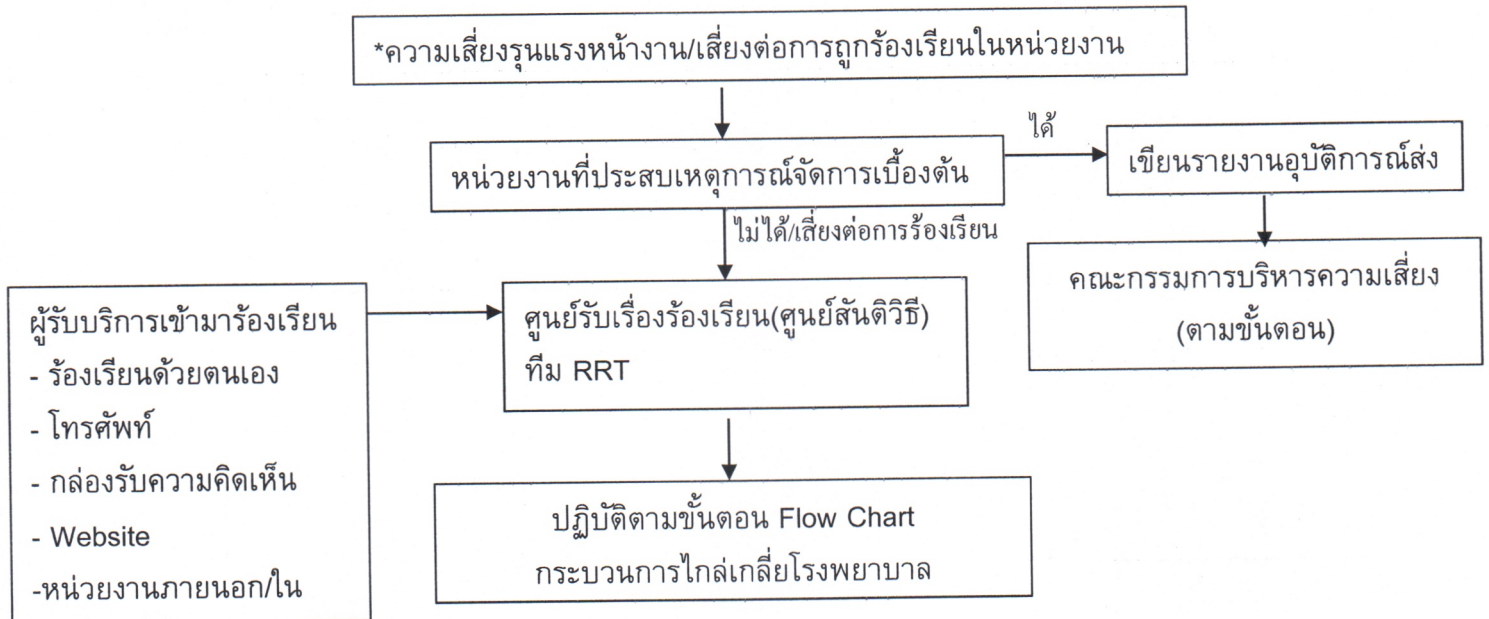
Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง



โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -7-

Flow Chart แนวทางการจัดการความเสี่ยงรุนแรงและข้อร้องเรียนในเวลาราชการ

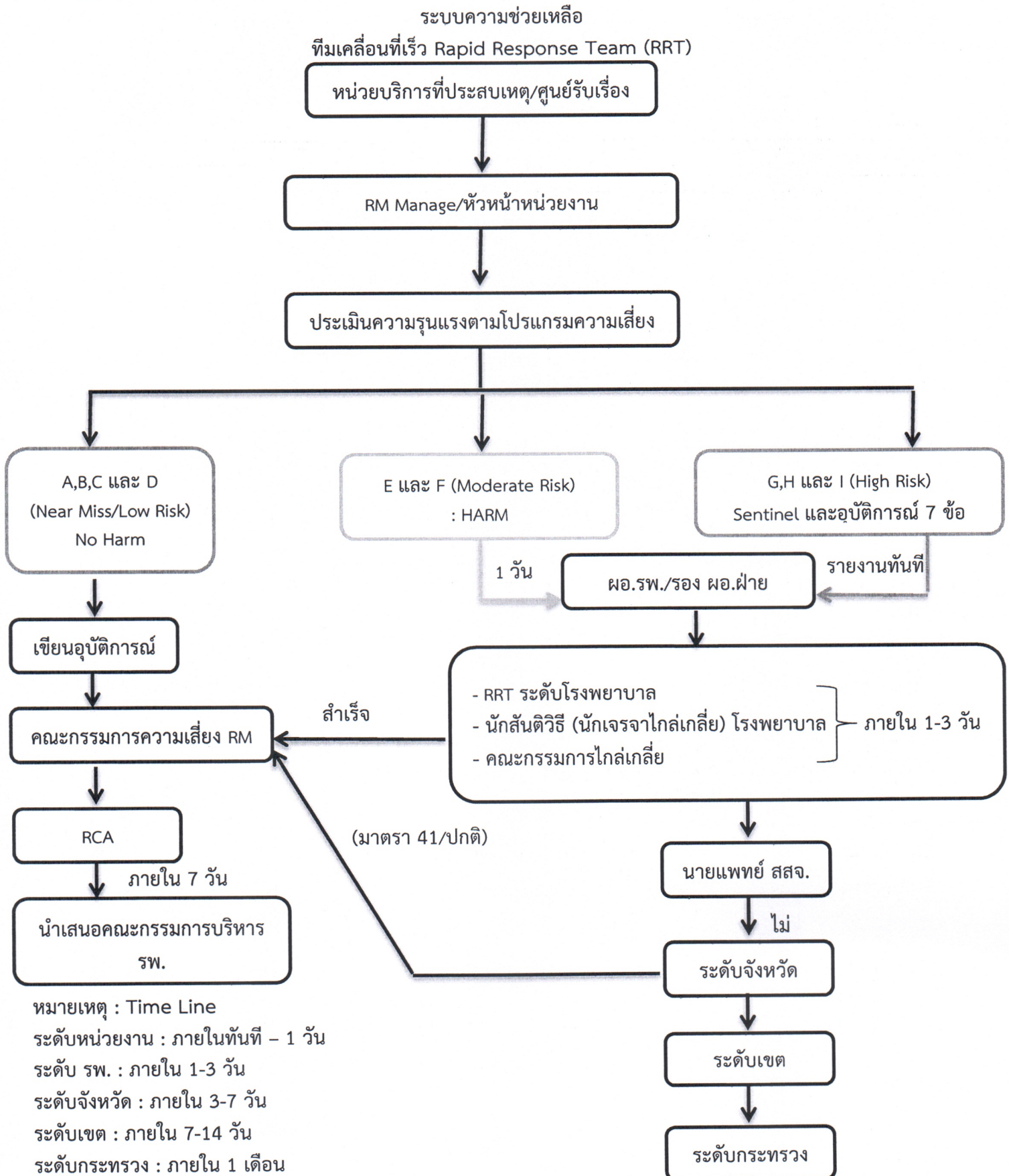


*ความเสี่ยงรุนแรง หมายถึง อุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแล้วและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย/บุคลากรหรือส่งผลกระทบต่อองค์กร ตั้งแต่ระดับ E ขึ้นไป

อุบัติการณ์ 7 ข้อที่ต้องรายงานทันที

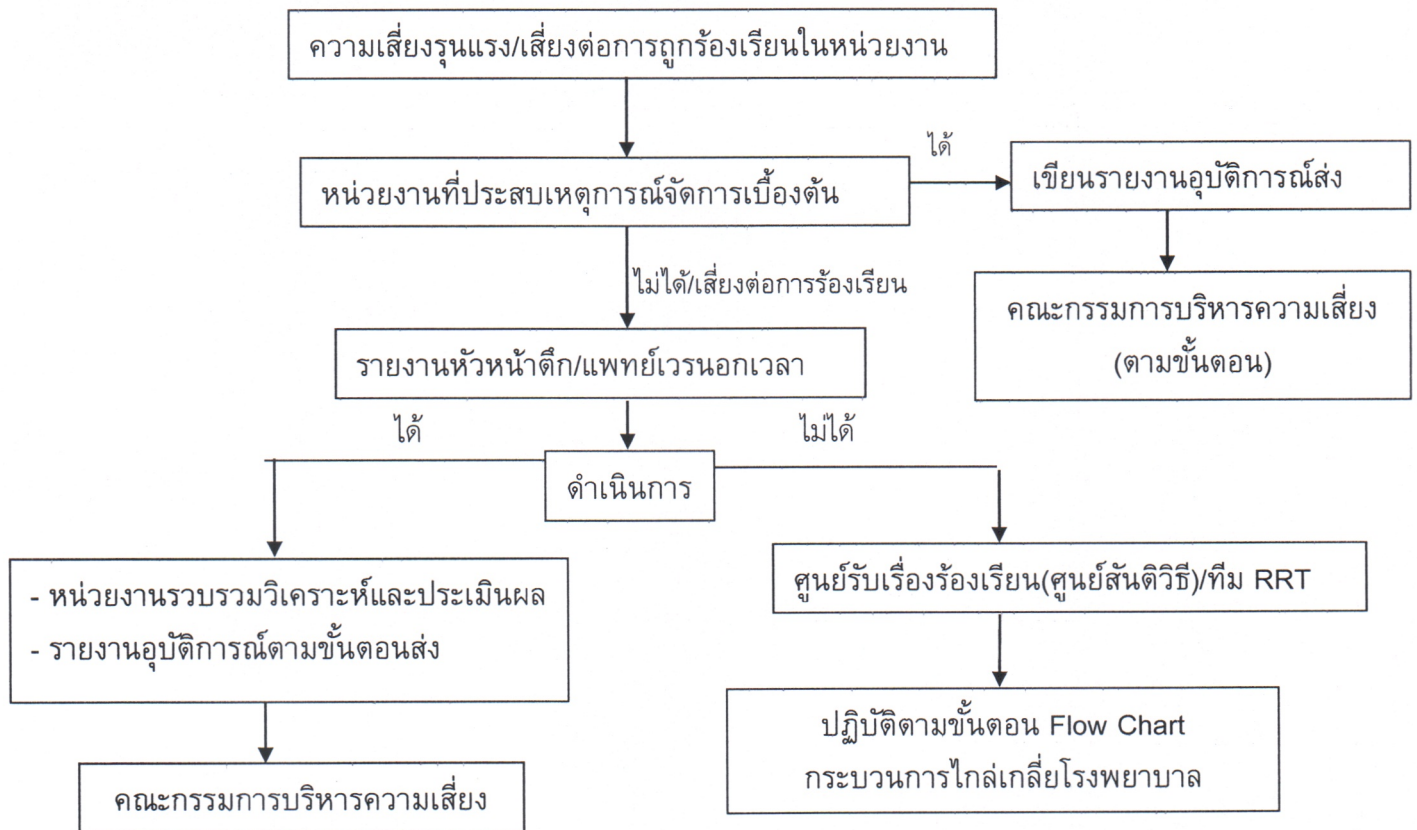
1. โรคอุบัติใหม่
2. เรื่องที่เสี่ยงมีข่าวถึงสื่อมวลชนหรือ Social media
3. เรื่องที่มีผลกระทบต่อโรงพยาบาลเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เด็กหาย
4. เรื่องที่มีแนวโน้มถูกฟ้องร้องแน่นอน
5. กรณีที่เจรจาในโรงพยาบาลไม่สำเร็จ
6. อุบัติเหตุหมู่ อุบัติเหตุกับคนดัง คนของสาธารณะ บุคคลมีชื่อเสียง
7. บุคลากรถูกทำร้ายหรือเกิดอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บรุนแรงจากการปฏิบัติหน้าที่

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02 หน้า -8-
---	---	---



โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -9-

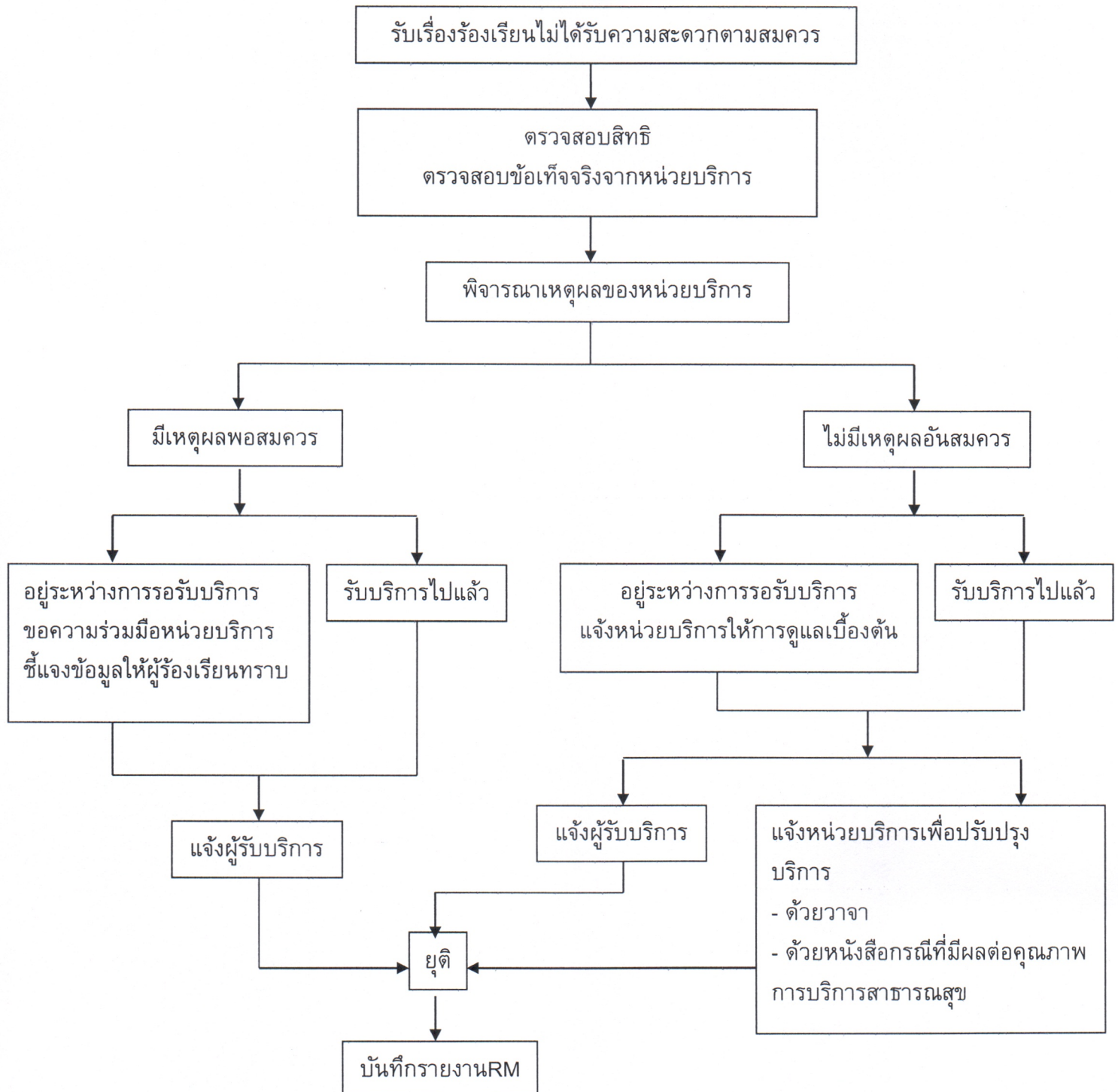
Flow Chart แนวทางการจัดการความเสี่ยงรุนแรงและข้อร้องเรียนนอกเวลาราชการ



โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02 หน้า -10-
---	---	--

Flow Chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ขั้นตอนการดำเนินงาน

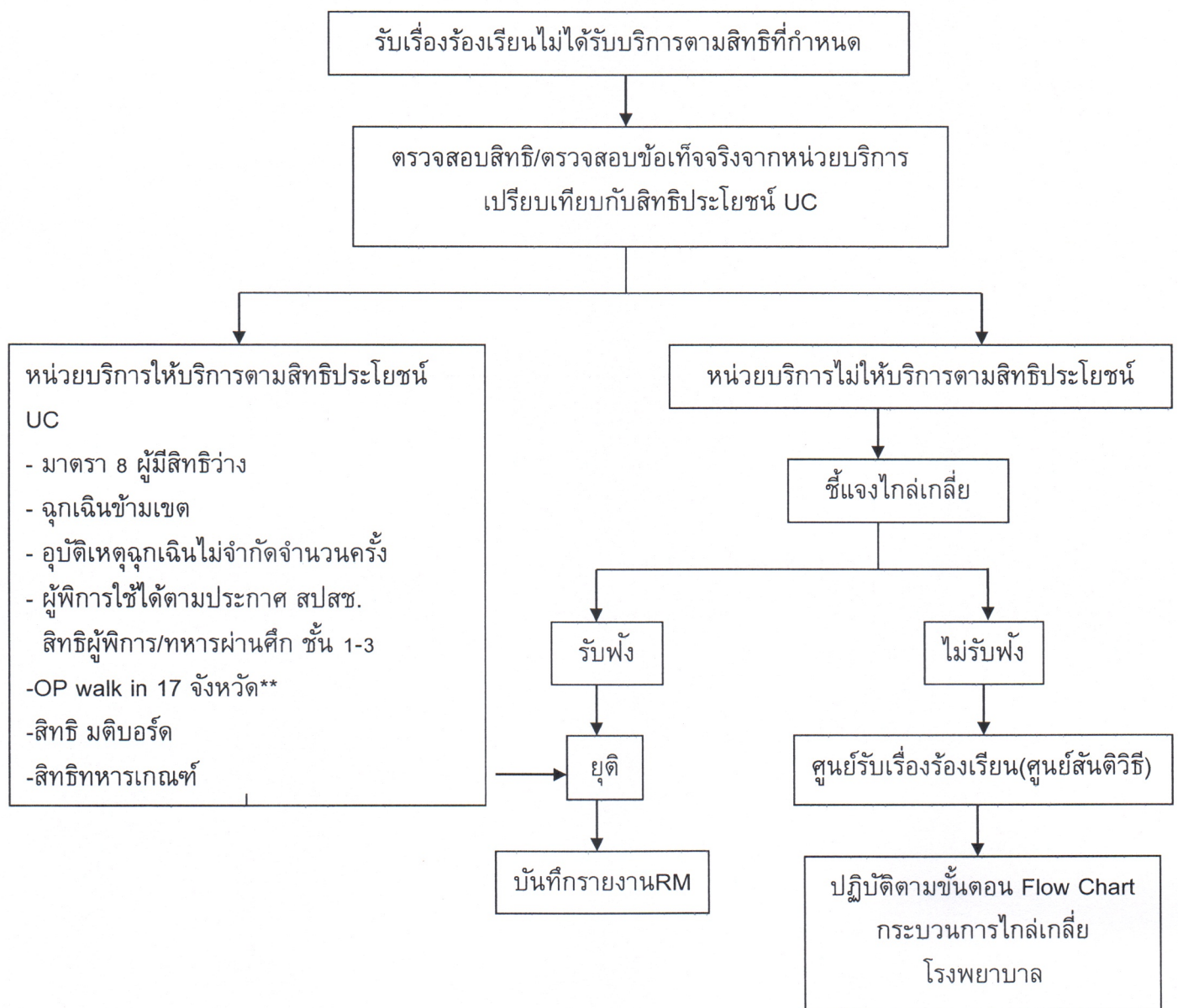


โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -11-

Flow Chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนกรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิ

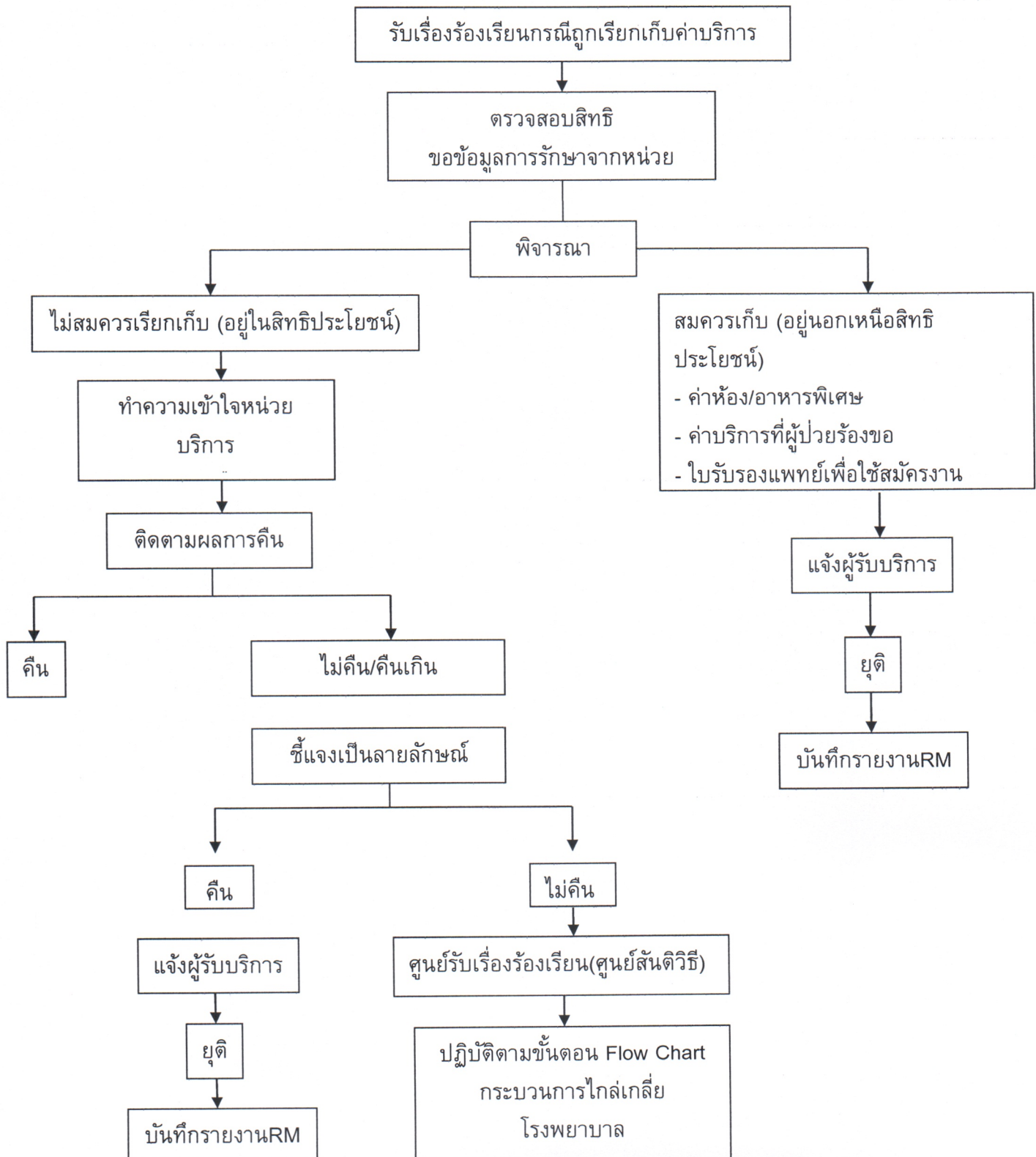
ขั้นตอนการดำเนินงาน



** OP walk in คือ การเข้ารับการรักษาโดยมีเหตุอันควร ในจังหวัดและเขตสุขภาพใกล้เคียง 17 จังหวัด (ไม่ใช่กรณีผู้ป่วยนัด)

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การ ใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -12-

**Flow Chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
การจัดการข้อร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บ**



NOTED 10/21