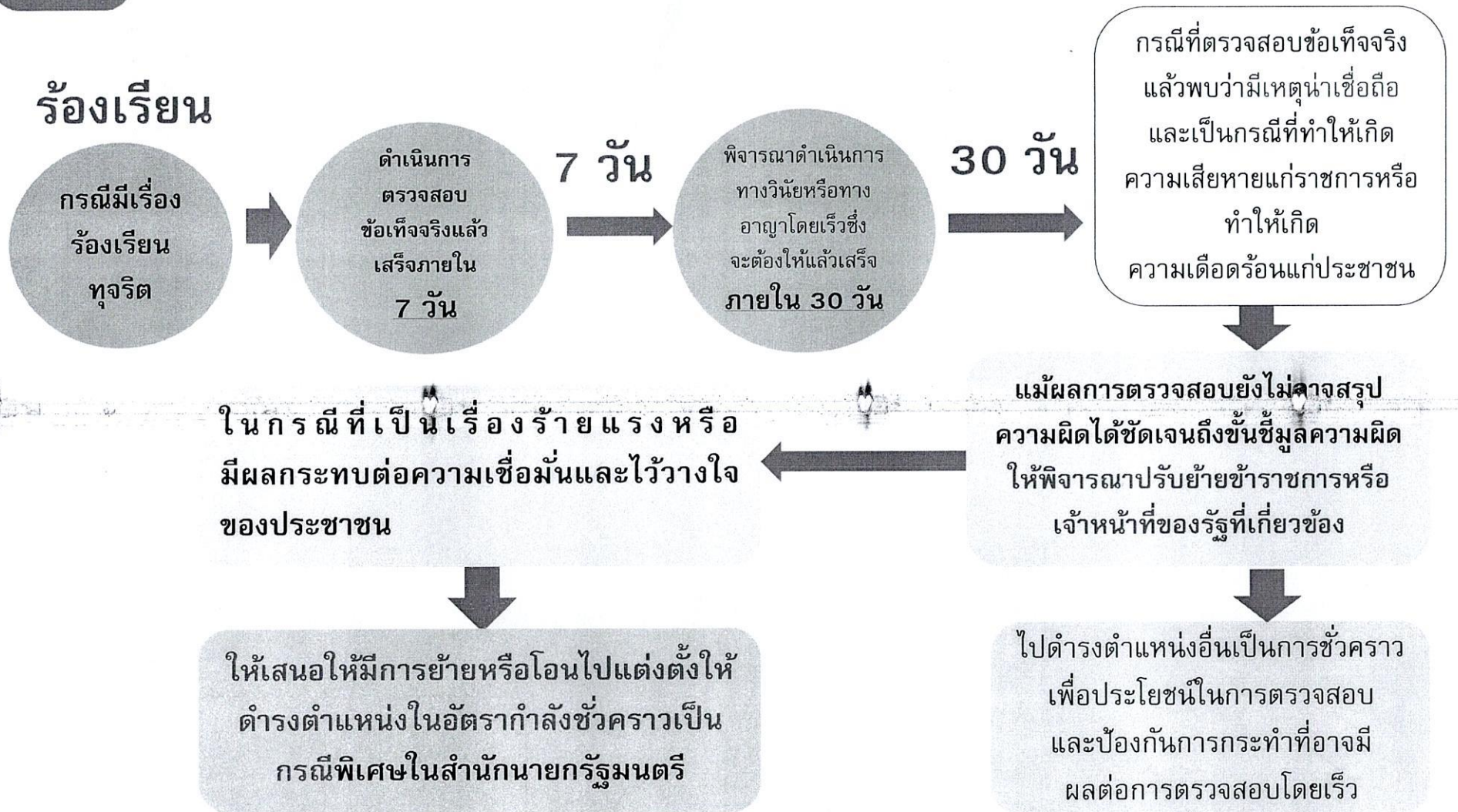


# 1

## ขั้นตอนการดำเนินการ



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยบริการที่ประสบเหตุ/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

RM Management

A,B และ C,D (near miss/low Risk) : No Harm

E,F (moderate Risk) : Harm

G,H,I (High Risk) : Sentinel

รอง ผอ. ฝ่ายการแพทย์ /ฝ่ายการพยาบาล

รอง ผอ. ฝ่ายการแพทย์ /ฝ่ายการพยาบาล

เขียนใบอุบัติการณ์

RRT ระดับ รพ.  
คณะกรรมการใกล้เคียงระดับ รพ.  
นักสันทิวิธี (นักเจรจาโต้เถียง) รพ.

ภายใน 1 - 3 วัน

กรรมการบริหารความเสี่ยง รพ.

สำเร็จ

สำเร็จ

ตรวจสอบสิทธิได้รับเงินตาม ม. 41/ประกันสังคม

สำเร็จ

สำเร็จ

สำเร็จ

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด  
↓ ไม่สำเร็จรายงานรองผู้ว่าราชการจังหวัด

RRT ระดับจังหวัด  
คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัด  
นักสันทิวิธี (นักเจรจาโต้เถียง) จังหวัด

ภายใน 3 - 7 วัน

RCA อุบัติการณ์

↓ ไม่สำเร็จรายงานผู้ตรวจราชการ  
ศูนย์สันทิวิธีสาธารณสุข

นำเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ.  
เพื่อแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้นอีก

RRT ระดับกระทรวง  
คณะกรรมการใกล้เคียงระดับกระทรวง  
นักสันทิวิธี (นักเจรจาโต้เถียง) กระทรวง  
ศูนย์สันทิวิธีสาธารณสุขประสาน AD HOC

↓ ไม่สำเร็จ

กลุ่มกฎหมายกระทรวงสาธารณสุข

1 ความต้องการผู้รับบริการ

2 การออกแบบระบบบริการ

3 การปฏิบัติงานระบบ

4 การปรับปรุง

5 การจัดการข้อร้องเรียน

### ช่องทางการร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ

ผู้รับเรื่องร้องเรียน



โทรศัพท์สายตรง



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



หน่วยงานเจ้าของเรื่อง



Website : www.cpa.go.th



Website : www.cpa.go.th

