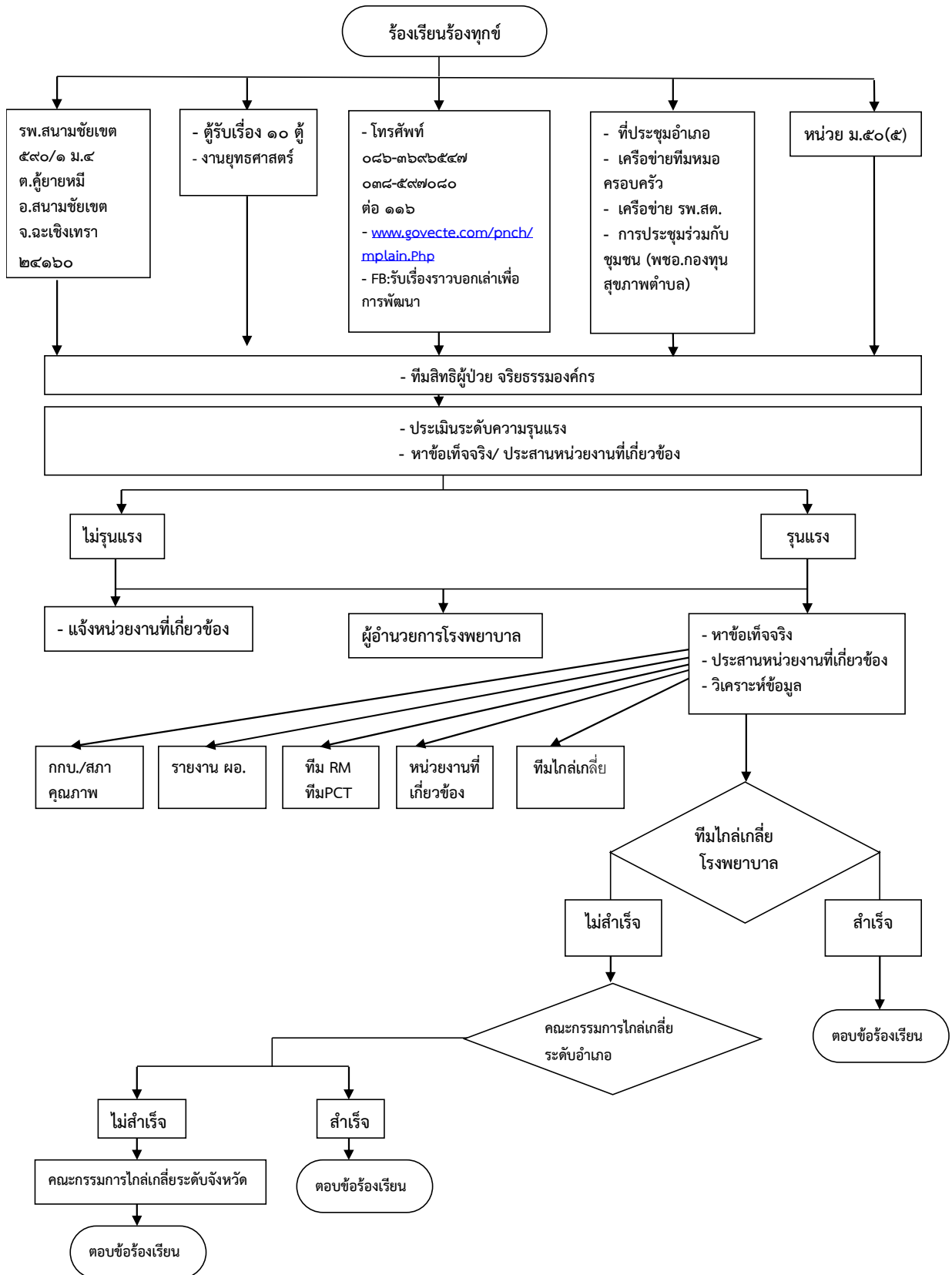


การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ระดับความรุนแรงแบ่งเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือไม่ได้ระบุตัวตนผู้ร้อง / ให้คำชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการ และ สถานที่ของโรงพยาบาล	ไม่เกิน 5 วันทำการ	ทีมสิทธิผู้ป่วย
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ระบุตัวตนผู้ร้องได้ มีการ ดำเนินการ/ประสานงานกับ หน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ บุคลากร -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 15 วันทำการ	-ทีมสิทธิผู้ป่วย -หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มี การโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย ทีมใกล้เคียง และอำนาจในการ ตัดสินใจ	-การร้องเรียนมีความผิด วินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน 30 วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ.
4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือมี การฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน 60 วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ.

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสนามชัยเขต



การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

แบบฟอร์มขอคืนข้อเสนอนะโรงพยาบาลสนามชัยเขต 124 33

วัน เดือน ปี ของเหตุการณ์ 3. 21. 63 เวลา 16-17.30 จุดเกิดเหตุการณ์การณ

ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่ร้องการ ชมเชย/เสนอแนะ เหตุการณ์

ผมขอเปลี่ยนเวร มอกล่าง=มา 17.00 จนถึง 17.30 ยังไม่มาเลย

ผมได้ 500 บาท 500 บาท

มี จินตนาการ

ชื่อ - สกุล ผู้ให้ข้อคิดเห็น ที่อยู่ เบอร์โทร

05 6 2 11 7

"รายละเอียดของท่านมีประโยชน์ต่อการพัฒนาของเราอย่างยิ่ง"

ส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่

รับเรื่องวันที่ 3. 21. 63 ตอบสนองเรื่องวันที่ 3. 21. 63

แจ้งหน่วยงาน/บุคคล

การดำเนินการ

ใช้เวลาดำเนินการ วัน

