

ผังโครงสร้างการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลวัฒนานคร

ผู้ปฏิบัติ

กิจกรรม

หัวหน้าจุดบริการ

แก้ไขได้

แก้ไขไม่ได้

หัวหน้าจุดบริการ,  
ทีมความเสี่ยง

หัวหน้าจุดบริการ

คณะกรรมการใกล้เคียง  
ผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการ,  
คณะกรรมการทีมใกล้เคียง,  
งานประกันสุขภาพ

พบปัญหาข้อร้องเรียน  
ในหน่วยงาน

แก้ไขปัญหา,ลดความ  
รุนแรงทันที

ปัญหาได้รับการแก้ไข

รายงานอุบัติการณ์  
ไปทีมความเสี่ยง

รายงานคณะกรรมการ  
ทีมใกล้เคียง

คณะกรรมการค้นหาสาเหตุ,ทบทวนการแก้ไขปัญหา,  
กำหนดแนวทางแก้ไข และป้องกัน

\*การแก้ไขปัญหาเชิงระบบส่งให้ทีมความเสี่ยง

ประกาศแนวทางปฏิบัติแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันข้อร้องเรียน

ประสานงาน,แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน,ติดตามผลการ  
แก้ไขข้อร้องเรียน  
ไปที่กลุ่มงานประกัน สสจ.สระแก้ว, งานนิติกร สสจ.  
สระแก้ว, สปสช. เขต ๖ ระยอง