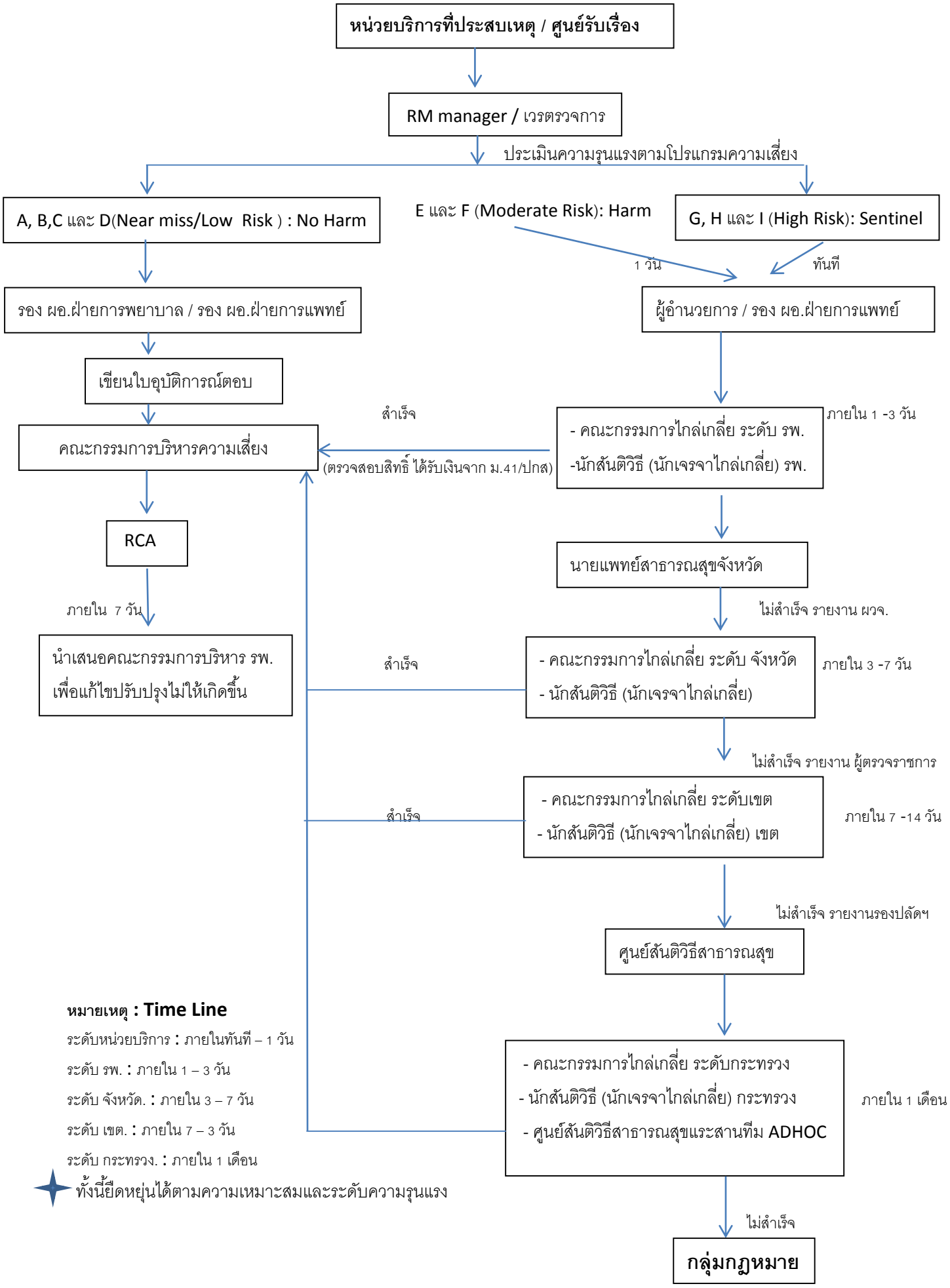
หน่วยบริการที่ประสบเหตุ / ศูนย์รับเรื่อง
RM manager / เวรตรวจการ
ประเมินความรุนแรงตามโปรแกรมความเสี่ยง
A, B,C และ D(Near miss/Low Risk) : No Harm
E และ F (Moderate Risk): Harm
G, H และ I (High Risk): Sentinel
1 วัน
ทันที
รอง ผอ.ฝ่ายการพยาบาล / รอง ผอ.ฝ่ายการแพทย์
ผู้อำนวยการ / รอง ผอ.ฝ่ายการแพทย์
เขียนใบอุบัติการณ์ตอบ
สำเร็จ
ภายใน 1 -3 วัน
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ระดับ รพ.
-นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) รพ.
(ตรวจสอบสิทธิ์ ได้รับเงินจาก ม.41/ปกส)
RCA
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
ภายใน 7 วัน
ไม่สำเร็จ รายงาน ผวจ.
นำเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ.
เพื่อแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้น
สำเร็จ
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ระดับ จังหวัด
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย)
ภายใน 3 -7 วัน
ไม่สำเร็จ รายงาน ผู้ตรวจราชการ
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ระดับเขต
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) เขต
สำเร็จ
ภายใน 7 -14 วัน
ไม่สำเร็จ รายงานรองปลัดฯ
ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข
หมายเหตุ : Time Line
ระดับหน่วยบริการ : ภายในทันที – 1 วัน
ระดับ รพ. : ภายใน 1 – 3 วัน
ระดับ จังหวัด. : ภายใน 3 – 7 วัน
ระดับ เขต. : ภายใน 7 – 3 วัน
ระดับ กระทรวง. : ภายใน 1 เดือน
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ระดับกระทรวง
- นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) กระทรวง
- ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขและสานทีม ADHOC
ภายใน 1 เดือน
ทั้งนี้ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง
ไม่สำเร็จ
กลุ่มกฎหมาย

จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่ผ่านระบบความเสี่ยง

(ร้องเรียนผ่านสื่อ,จดหมายส่วนตัว,เข้าพบ ผอ.)

ปี	จำนวน	สถานะ
2561	3	Close 3
2562	3	Close 3
2563	1	กำลังดำเนินการ