



โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา

วิธีปฏิบัติงาน
(Work Instruction)

เอกสารหมายเลข : WI-YH-CRM-002

จัดทำเมื่อ : 21/05/2561

ฉบับที่ : A

แก้ไขครั้งที่ : 03

วันที่ออกเอกสาร : 21/05/2561

หน้าที่ : 1 ของ 2 หน้า

เรื่อง : ระบบบริหารจัดการข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนจากการบริการ

หน่วยงาน CRM

กลุ่มงาน -

วิธีปฏิบัติงาน

เรื่อง : ระบบบริหารจัดการข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนจากการบริการ

CRM

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา จังหวัดยะลา

ผู้จัดทำเอกสาร

(นางสาวอมรรัตน์ นาวาวี)

ทีม CRM รพร.ยะหา

ผู้ทบทวนเอกสาร

ผู้อนุมัติใช้

(นางสาวฮาวา จอหวัง)

นายแพทย์ชำนาญการ

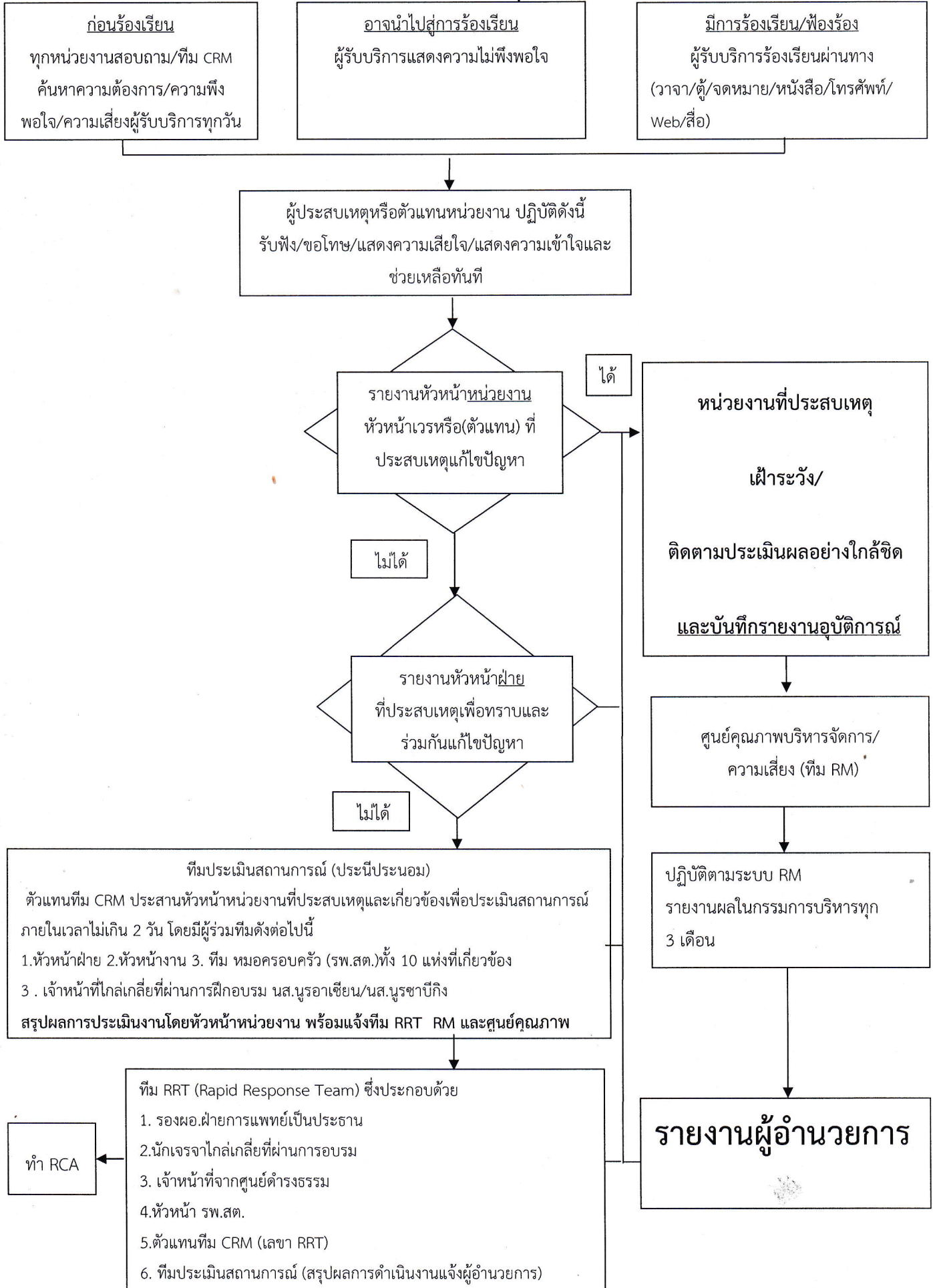
(นายทินกร บินหะยีอารง)

ผอก.รพร.ยะหา

เอกสารนี้เป็นสมบัติของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา ห้ามนำออกไปใช้ภายนอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ระบบบริหารจัดการข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนจากการบริการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา



ก่อนร้องเรียน

ทุกหน่วยงานสอบถาม/ทีม CRM
ค้นหาความต้องการ/ความพึงพอใจ/ความเสี่ยงผู้รับบริการทุกวัน

อาจนำไปสู่การร้องเรียน

ผู้รับบริการแสดงความไม่พึงพอใจ

มีการร้องเรียน/ฟ้องร้อง

ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทาง
(วาจา/ตู้/จดหมาย/หนังสือ/โทรศัพท์/
Web/สื่อ)

ผู้ประสบเหตุหรือตัวแทนหน่วยงาน ปฏิบัติดังนี้
รับฟัง/ขอโทษ/แสดงความเสียใจ/แสดงความเข้าใจและ
ช่วยเหลือทันที

รายงานหัวหน้าหน่วยงาน
หัวหน้าเวรหรือ(ตัวแทน) ที่
ประสบเหตุแก้ไขปัญหา

ได้

หน่วยงานที่ประสบเหตุ

เฝ้าระวัง/
ติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิด
และบันทึกรายงานอุบัติการณ์

ไม่ได้

รายงานหัวหน้าฝ่าย
ที่ประสบเหตุเพื่อทราบและ
ร่วมกันแก้ไขปัญหา

ไม่ได้

ทีมประเมินสถานการณ์ (ประนีประนอม)

ตัวแทนทีม CRM ประสานหัวหน้าหน่วยงานที่ประสบเหตุและเกี่ยวข้องเพื่อประเมินสถานการณ์
ภายในเวลาไม่เกิน 2 วัน โดยมีผู้ร่วมทีมดังต่อไปนี้
1.หัวหน้าฝ่าย 2.หัวหน้างาน 3. ทีม หมอครอบครัว (รพ.สต.) ทั้ง 10 แห่งที่เกี่ยวข้อง
3 . เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงที่ผ่านการฝึกอบรม นส.นุรอาเซียน/นส.นุรชาบีกิ่ง
สรุปผลการประเมินงานโดยหัวหน้าหน่วยงาน พร้อมแจ้งทีม RRT RM และศูนย์คุณภาพ

ทำ RCA

ทีม RRT (Rapid Response Team) ซึ่งประกอบด้วย

1. รองผอ.ฝ่ายการแพทย์เป็นประธาน
2. นักเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรม
3. เจ้าหน้าที่จากศูนย์ดำรงธรรม
4. หัวหน้า รพ.สต.
5. ตัวแทนทีม CRM (เลขา RRT)
6. ทีมประเมินสถานการณ์ (สรุปผลการดำเนินงานแจ้งผู้อำนวยการ)

รายงานผู้อำนวยการ