



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลนครพิงค์

ที่ ชม ๐๐๓๒.๒๐๒/๐๒๖

วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน และขอเผยแพร่บนเว็บไซต์
ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

ตามที่โรงพยาบาลนครพิงค์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ ในกรณีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบการบริการสุขภาพ เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ นั้น

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้ดำเนินการตามขั้นตอน/กระบวนการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๓ ในรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ ขอนำรายงานสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนทั่วไปดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ให้สาธารณชนรับทราบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและสร้างความรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบเห็นควรอนุมัติให้นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายศิริพงษ์ ศรีบัณฑิตกุล)
หัวหน้าภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ทราบ

(นายวรเชษฐ เต๋ชะริก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

28 ส.ค. 2563

“เป็นนายตนเอง เร่งสร้างสิ่งใหม่ ใส่ใจประชาชน ถ่อมตน อ่อนน้อม”

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน - กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑. เรื่องร้องเรียน				
๑.๑ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	-	-	-	-
๑.๒ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า /ระบบล่าช้า	๑๗	๑๗	-	-
๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	-	-	-	-
๑.๔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	๓	๓	-	-
๑.๕ ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๔๑	๓	๓	-	-
๑.๖ เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	๓๔	๓๔	-	-
๑.๗ การสื่อสารของบุคลากร	๑	๑	-	-
๑.๘ สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	๘	๘	-	-
๒. เรื่องร้องทุกข์				
๒.๑ การลงทะเบียนและออกบัตร	-	-	-	-
๒.๒ ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ	๓๐	๓๐	-	-
๒.๓ ขอคำปรึกษา / เสนอแนะ	๕๘	๕๘	-	-

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๓. ผลการดำเนินงาน				
๓.๑ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องดูแลต่อเนื่อง	-	-	-	-
๓.๒ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติยอมความ	-	-	-	-
๓.๓ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และอยู่ในระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-
๓.๔ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง	-	-	-	-
๓.๕ เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.๔๑	๓	๓	-	-
๓.๖ บัตรสนเท่ห์	-	-	-	-
๓.๗ อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะอนุกรรมการ ม.๔๑ พิจารณา	-	-	-	-
๔. การดูแล Case ต่อเนื่อง	-	-	-	-