

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์
เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕			
		รับไว้ (จำนวน)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑	เรื่องร้องเรียน				
๑.๑	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	๓	๓		
๑.๒	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	๓๓	๒๓	๑๐	
๑.๓	ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๕	๕		
๑.๔	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด				
๑.๕	ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๔๑				
๑.๖	เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	๕๖	๔๐	๖	
๑.๗	การสื่อสารของบุคลากร	๘	๘		
๑.๘	สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	๘	๘		
	รวม	๑๐๒	๘๖	๑๖	
๒	เรื่องร้องทุกข์	๒	๒		
๒.๑	การลงทะเบียนและออกบัตร				
๒.๒	ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ				
๒.๓	ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ				
	รวม	๒	๒		
๓	ผลการดำเนินงาน				
๓.๑	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องดูแลต่อเนื่อง				
๓.๒	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติยอมความ				
๓.๓	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และอยู่ในระหว่างดำเนินการ				
๓.๔	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง				
๓.๕	เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.๔๑				
๓.๖	ให้คำปรึกษา / เสนอแนะ				
๓.๗	บัตรสนเท่ห์				
๓.๘	อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะอนุกรรมการ ม.๔๑ พิจารณา				
	รวม	๐	๐		
๔	การดูแล case ต่อเนื่อง				

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ประเด็นการร้องเรียน	แนวทางแก้ไข
<p>๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร</p> <p>๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า</p> <p>๓. การสื่อสารของบุคลากร</p> <p>๔. สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล</p> <p>๕. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ</p> <p>๖. ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข</p>	<p>๑. จัดอบรมโครงการ Service mind โดยงาน HRD โรงพยาบาลนครพิงค์ โดยใช้เครื่องมือ AIDET ในการพัฒนาบุคลากร ทำต่อเนื่องโดยนำเครื่องมือ AIDET ไปปฏิบัติในหน่วยงานนำร่องในหน่วยงานด้านหน้า (OPD ห้องยา, การเงินม, เวชระเบียน และห้องซีคสิทธิ์)</p> <p>๒. ส่งเสริม เผยแพร่ หน่วยงาน /บุคลากรดีเด่น มอบรางวัล/ใบประกาศในงานพิธีต่างๆของโรงพยาบาลนครพิงค์</p> <p>๓. จัดทำโปสเตอร์เผยแพร่คำชื่นชมของผู้รับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ในลิฟท์</p> <p>๔. การปรับพฤติกรรมบุคลากร โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - นิเทศ ตักเตือนโดยหัวหน้างาน/งานHRD กลุ่มงาน/ศูนย์พัฒนาคุณภาพบริการ และเชิญนิติกรร่วมในกรณีที่ไม่สามารถปรับพฤติกรรมได้ - พฤติกรรมการบริการมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน <p>๕.การบริการที่ล่าช้า เช่นรอรับยานาน รอตรวจงานการออกใบนัดของ X-ray นำปัญหา เข้าสู่ PCT ที่เกี่ยวข้องปรับ Flow ในการทำงานร่วมกันของบุคลากรและใช้ระบบ IT มาช่วยลดขั้นตอน</p> <p>๖. การเพิ่มศักยภาพความรู้แก่เจ้าหน้าที่โดยจัดอบรมวิชาการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ถูกต้อง</p> <p>๗.การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ในการทำ Big Cleaning Day ทุกบ่ายวันศุกร์ของเจ้าหน้าที่</p> <p>๘.การทบทวนการเรียกเก็บเงินตามสิทธิของผู้ป่วยให้ถูกต้อง</p>

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชื่นชม รพ.นครพิงค์

ผู้รายงาน