



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติกร โทร ๖๕๐๒

ที่ ขม ๐๐๓๓.๑๐๑/๑/ ๒๒๘

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รอบ ๖ เดือน และขอข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ (ผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร)

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency
Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นไปภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใส
มากขึ้น (More open, to more transparent) โดยมีประเด็นการประเมินตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความ
โปร่งใส โรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้ง
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

งานนิติกร ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในรอบ ๖ เดือน
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๗ เรื่อง โดยนำข้อมูล
เชิงสถิติเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงของ
โรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ขอข้อมูลดังกล่าว
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบเห็นควรอนุมัติให้นำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บน
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายชนกร บุญหนัก)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดพิจารณา

(นายยุทธพงษ์ พรหมเสนา)

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวคนธ์ เบี้ยสุพงษ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

28 มี.ค. 2566

(นายวรเชษฐ เตชะรัก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

๓๐ มี.ค. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีทั่วไป ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่องเรียน/ร้องทุกข์		ข้อร้องเรียน			
		รับไว้ (จำนวน)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่ได้ข้อยุติ	ยังไม่ดำเนินการ
๑	เรื่องร้องเรียน	๕๗			
๑.๑	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	๔	๔		
๑.๒	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	๒๒	๑๖	๖	
๑.๓	ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ				
๑.๔	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๒	๒		
๑.๕	ขอสรุปรายงานการรักษายาบาล ตาม ม.๔๑				
๑.๖	เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	๑๕	๑๕		
๑.๗	การสื่อสารของบุคลากร	๖	๕	๑	
๑.๘	สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	๘	๕	๓	
	รวม	๕๗	๔๗	๑๐	๐
๒	เรื่องร้องทุกข์				
๒.๑	การลงทะเบียนและออกบัตร				
๒.๒	ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ				
๒.๓	ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ				
	รวม	๐	๐	๐	๐
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	บัตรสมแทนท์				

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	<p>ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรบริการล่าช้า/ระบบล่าช้า</p>	<p>ในแต่ละจุดบริการ</p> <p>๑. จุดแรกรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าอาคาร ๓ ผู้รับบริการไม่ได้รับการคัดแยกก่อนเข้าถึงบริการ</p> <p>๒. จุดคัดกรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เควานเตอร์ปชส.อยู่ก่อนจุดคัดกรอง - เควานเตอร์จุดคัดกรองเข้าถึงยาก และเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ <p>๓. ห้องบัตร</p> <ul style="list-style-type: none"> - แอ๊ดบริเวณ ตรวจสอบสิทธิ์และโน ช่วงเวลา ๗.๐๐ ถึง ๑๐.๐๐ น. - ผู้รับบริการนำเอกสารไม่พร้อม/ไม่ครบ <p>๔. ห้องตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการไม่เข้าใจ หรือรับรู้แต่ละจุด หรือป้ายที่สื่อสารของทางรพ.ที่ใช้สื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ <p>๕. ห้องยา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการไม่สัมพันธ์กับคิวที่เรียกรับยา - คิวที่มารับยา ชับซ้อนกับผู้รับยาทางไปรษณีย์ - คิวเร่งด่วน เช่น Fast track/เจ้าหน้าที่/เด็ก(วัคซีน)/นักโทษ/เปลนอน เป็นต้น <p>๖. การเงิน</p> <p>ช่วงเวลา ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น เป็นช่วงที่ใบนำทางสีฟ้า มาที่การเงิน</p>	<p>๑. จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/คัดแยกให้ถูกต้องและเหมาะสมกับการมารับบริการ(สลับเปลี่ยนกันมาอยู่) ช่วงเวลาที่แอ๊ด เวลา ๐๘.๐๐-๑๐.๐๐ น.</p> <p>๒. สลับตำแหน่งระหว่างปชส.กับจุดคัดกรอง เพื่อเหมาะสมกับการเข้าถึงบริการ และการสื่อสาร</p> <p>๓. จุดแรกรับให้คำแนะนำกับ ผู้รับบริการ หรือตรวจสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องใช้ในการทำบัตร(ลงทะเบียน)</p> <p>๔. จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอธิบาย/ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ (ชั้นละ ๑ คนและ OPD Ortho) และปรับระบบขั้นตอนการทำงานของแต่ละห้องตรวจ</p> <p>๕. จัดทำแถบสีในระบบคอมพิวเตอร์สำหรับผู้รับบริการทางไปรษณีย์, ผู้รับบริการที่ไม่ประสงค์รับยา (เพื่อการบริหารจัดการคิวให้เหมาะสม)</p> <p>๖. ได้มีการหารือร่วมกับห้องยา ซึ่งการเงินและห้องยาใช้โปรแกรม sssb โดยใช้ระบบเพิ่มยา</p>

ลำดับ	ชื่อเรื่องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
		ค่อนข้างมากโดยแต่ละสิทธิขั้นตอนการทำงานจะไม่เหมือนกัน	<p>(ตรวจสอบรายการยา)เพื่อการทำงานการเงินและห้องยาเป็นแนวทางเดียวกันเมื่อห้องยาตรวจสอบรายการยาแล้ว การเงินกดยืนยันคิวเพื่อเรียกผู้รับบริการมารับรู้รายได้ตามสิทธิเสร็จแล้วที่ได้ยื่นใบนำทางสีฟ้าไว้ และรอรับยา</p> <p>-การเงินได้จัดเจ้าหน้าที่การเงิน back office ให้ปฏิบัติครบทุกช่องบริการของการเงิน</p> <p>-ห้องตรวจแต่ละแผนกถ้าทยอยส่งผู้รับบริการมาที่ห้องการเงิน ความแออัดก็จะได้ลดในช่วงเวลา ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น</p> <p>: ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ</p>
๒	เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร/การสื่อสารของบุคลากร		<ol style="list-style-type: none"> ๑. โครงการ Pink shirt team for helpในงาน opd โดยการใช้เทคนิค AIDET Model ในการให้ความช่วยเหลือดูแลผู้มารับบริการที่พบปัญหาทางคลินิกหรือขั้นตอนบริการเหมือนเป็นผู้จัดการในแต่ละโซนแบ่งเป็น 5 ทีม ๒. การปรับทัศนคติ/พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ๓. Area manager ในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไข ๔. จัดตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงรพ. <p>: ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ</p>

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๓	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ สาธารณสุข	ไม่ให้ข้อมูลไม่แจ้งญาติเรื่องการเจ็บป่วยเรื่อง แผนการรักษา การดูแลไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ไม่บริการตามลำดับคิว	๑. RCA เหตุการณ์ / การ ปฏิบัติตามแนวทาง / มาตรฐานการ รักษาพยาบาล ๒. เพิ่มศักยภาพความรู้แก่ เจ้าหน้าที่โดยจัดอบรม วิชาการเพื่อให้สามารถ ปฏิบัติตามมาตรฐาน บริการสาธารณสุขได้ ถูกต้อง : ตอบกลับผู้ร้องเรียนใน รายที่มีช่องทางติดต่อ กลับ : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มี ช่องทางติดต่อกลับ
๔	สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	ที่จอดรถไม่เพียงพอ การหาที่จอดรถยาก ใช้เวลานานในการหา ที่จอด เก้าอี้นั่งรอรับยาไม่เพียงพอ ชำรุดแตก	ระบบจราจรในโรงพยาบาล จัด Zone จอดรถให้เป็นระเบียบเพิ่ม พื้นที่จอดรถ : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มี ช่องทางติดต่อกลับ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง รพ.นครพิงค์

ผู้รายงาน