



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลนครพิงค์
อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์โดยกระบวนการและวิธีดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็วและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลนครพิงค์ให้ความสำคัญในการรับฟัง ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียน วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน จะแบ่งแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
-ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
-คณะทำงาน	๓
-ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
Work Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนทาง Web site	๕
WORK Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ทางไปรษณีย์ หรือจดหมาย	
Flow การเก็บข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน	๗
แผนผัง ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘
แนวทางในการกำกับติดตาม(ติดตามและประเมินผล)	๑๐
ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๑๐
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แนวทางในการกำกับติดตาม	๑๒
คำนิยาม	๑๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
ระดับความรุนแรง ความเสี่ยง Clinical	๑๔
ระดับความรุนแรง ความเสี่ยงNon Clinical	๑๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๑๕
ช่องทางการติดต่อ/ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน/การตอบกลับ	๑๖
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	๑๖
Flow chart ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๗
Work flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน ทาง Web site	๑๘
Work flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน	๑๙
ทางไปรษณีย์ หรือจดหมาย	
การบันทึกข้อร้องเรียน	๒๐
การตอบกลับข้อร้องเรียน	๒๐
ประเด็นที่รับข้อร้องเรียน	๒๐
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๒๑
มาตรฐานงาน	๒๑

เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒๑
การติดตามและประเมินผล	๒๑
ภาคผนวก	
บันทึกข้อความ	๒๒
แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง แก้ไข	๒๓
รายงานเรื่องร้องเรื่องทางเว็บไซต์	๒๔
แบบเสนอความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๕
ใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์/ความเสี่ยง	๒๖

ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล/กระบวนการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ในเขตพื้นที่ อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ รวมทั้งมุ่งเน้นในบุคลากร โรงพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โรงพยาบาลนครพิงค์ ได้จัดให้มีระบบ การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ที่มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ การดำเนินการ ได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award : (PMQA) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความ ตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมเรียกว่า การประเมินคุณธรรมความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุข อำเภอดังนั้นโรงพยาบาลนครพิงค์จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตาม หลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน อย่างเป็นระบบมีขั้นตอนมีแนวทางปฏิบัติและสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนและการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award :PMQA และหลักเกณฑ์การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(ITA)
๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด ไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์
๔. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความเห็นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่างๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส
๕. กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับในการแจ้งข้อร้องเรียน เพื่อปกป้อง ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนเป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ
๖. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขต

๑. การบันทึกข้อร้องเรียน
๒. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนจากช่องทาง
๓. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง
๔. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล
๕. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารรับทราบ

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐ โทร. ๐๕๓. ๙๙๙๒๐๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และเบาะแสการทุจริตการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่
๒. การจัดการข้อร้องเรียน
๓. ลงทะเบียนข้อมูลเรื่องร้องเรียน
๔. ประสานหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน
๕. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนทางช่องทาง

ผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่

๑. บริการรับเรื่องร้องเรียน
๒. ลงข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน
๓. ประสานงานขอข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน
๕. ประสานติดต่อผู้รับบริการที่ส่งเรื่องร้องเรียน

บุคคลที่เกี่ยวข้อง

- ๑.ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower)
- ๒.ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report receiver)
- ๓.ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator)
- ๔.ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report)
- ๕.ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน(Investigation Participant)
- ๖.กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee)

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนมีหน้าที่

- ๑.วางแผน/กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชื่นชมของโรงพยาบาลนครพิงค์ ให้ครอบคลุม
- ๒.ดำเนินการวิเคราะห์รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชื่นชม
- ๓.ติดตามและประเมินผลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชื่นชม
- ๔.ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชื่นชม
- ๕.รวบรวมข้อมูลข้อเสนอผู้บริหาร

หน้าที่ของผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ลงข้อมูลเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ พร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและรายงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

๒.๑ คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงชม โรงพยาบาลนครพิงค์

ตามคำสั่งโรงพยาบาลนครพิงค์ที่ ๔๗ / ๒๕๖๓

๒.๒ คณะกรรมการใกล้เคียง ตามคำสั่งโรงพยาบาล ที่ ๑๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

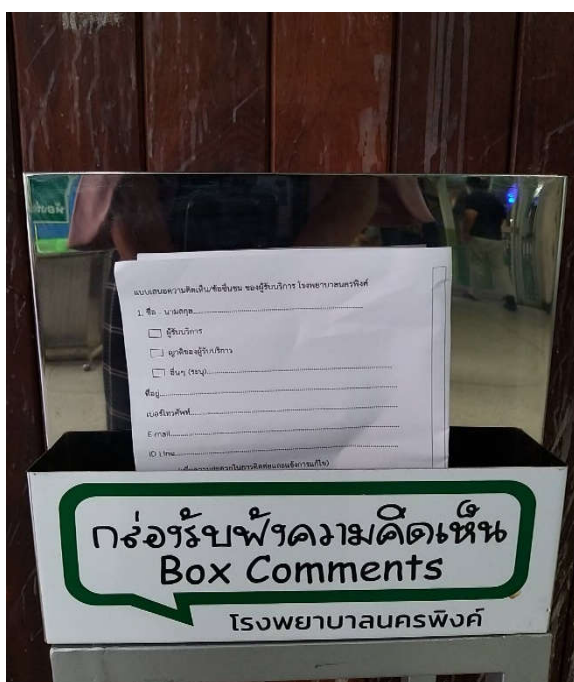
๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลนครพิงค์

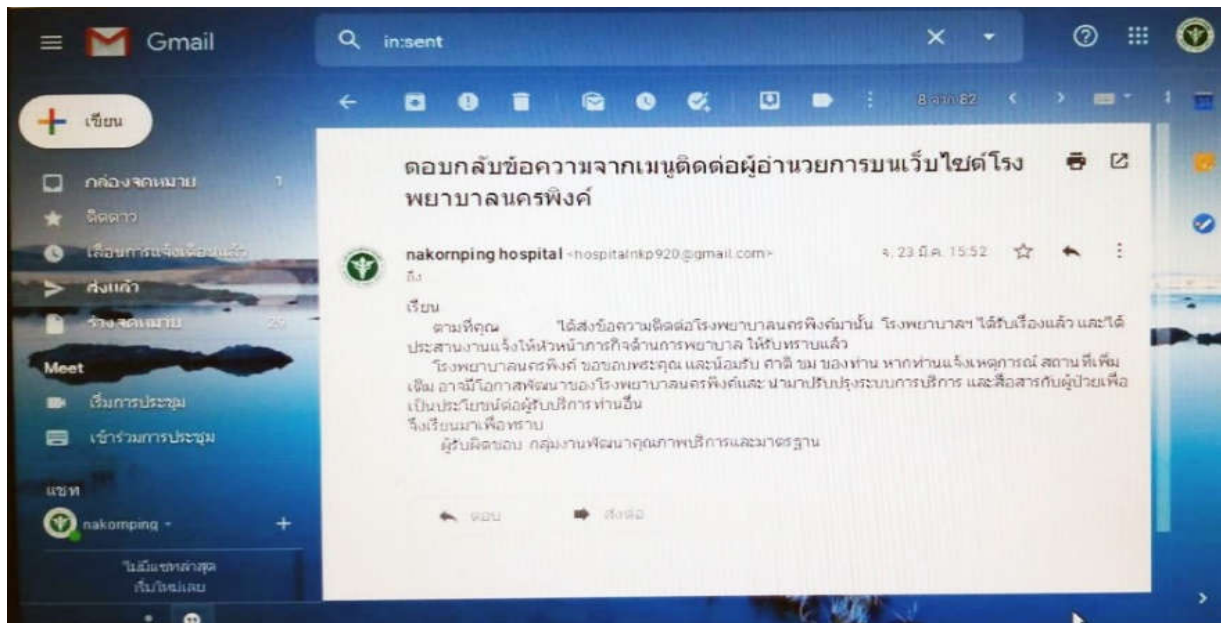
๓.๒ ผ่านทางโทรสารโรงพยาบาลนครพิงค์

๓.๓ ผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

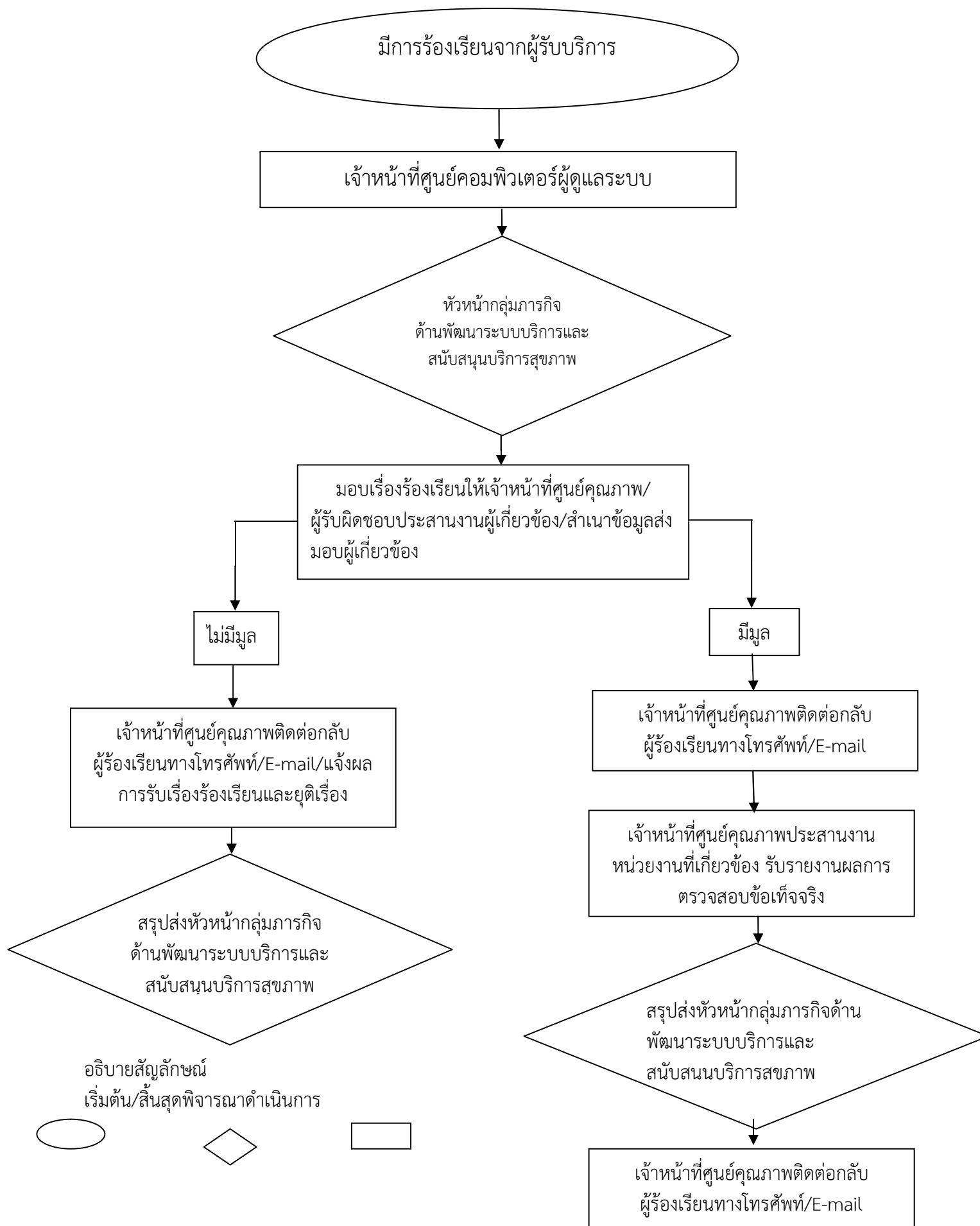
๓.๔ ผ่านตู้รับความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลนครพิงค์



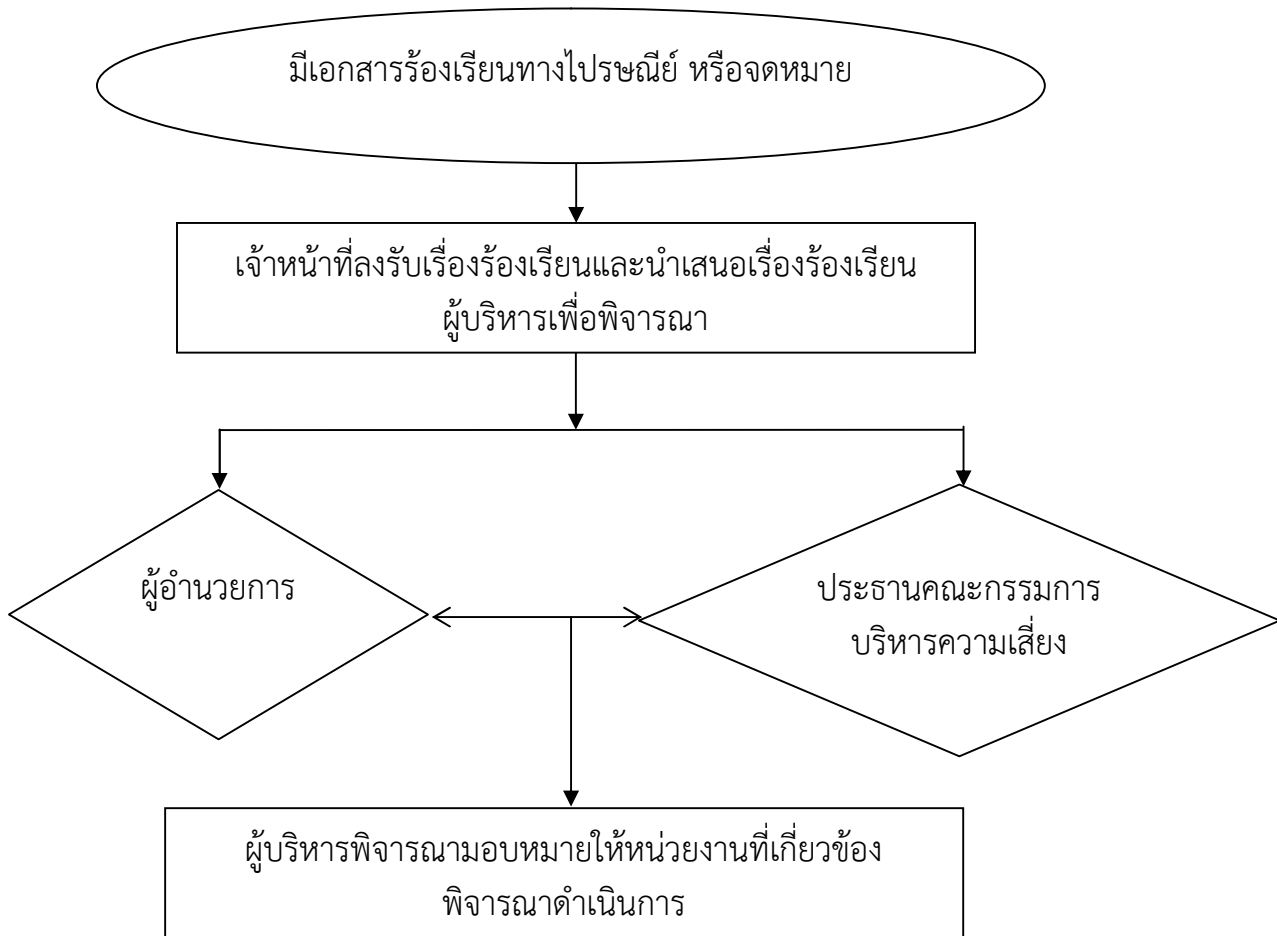
๓.๕ ผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน



Work Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนทาง Web site



WORK FLOWการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน
ทางไปรษณีย์ หรือจดหมาย

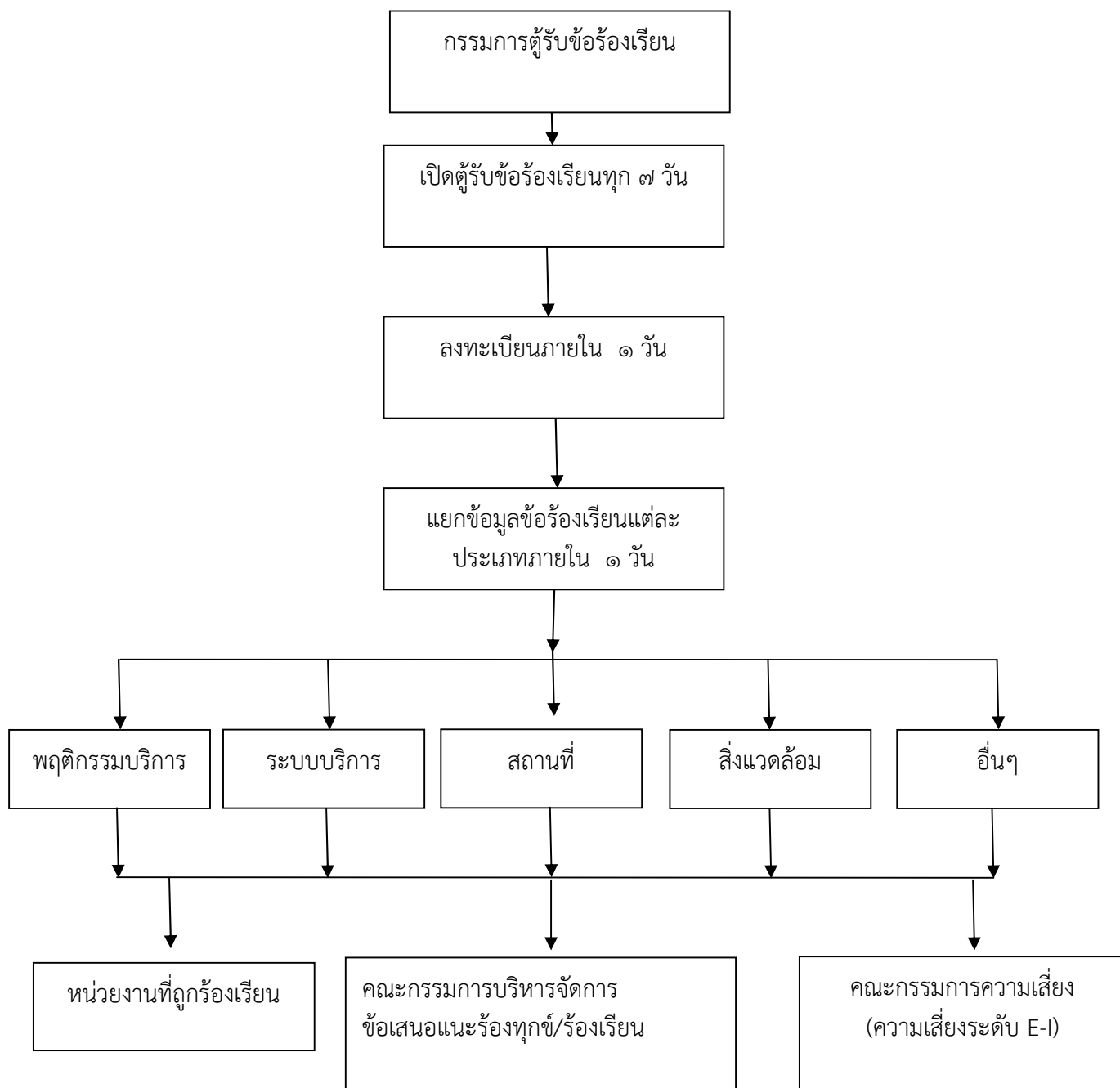


อธิบายสัญลักษณ์

เริ่มต้น/สิ้นสุดพิจารณาดำเนินการ



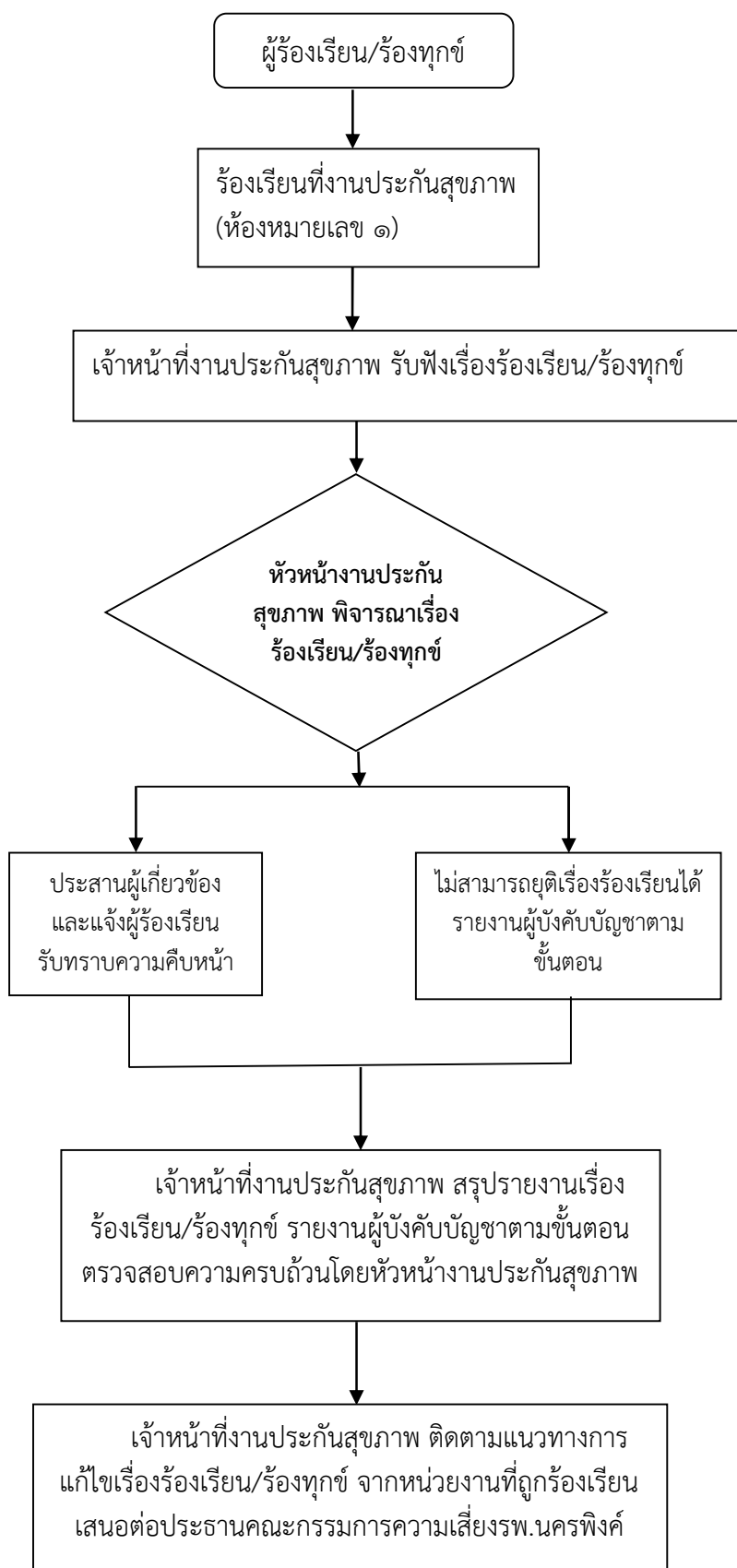
FLOW การเก็บข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน



๓.๖ ผ่านงานประกันสุขภาพหมายเลข ๒ อาคาร ๒



แผนผัง ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
งานประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข ๒) อาคาร ๒



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด



พิจารณา



ดำเนินการ

๔. แนวทางการกำกับติดตาม

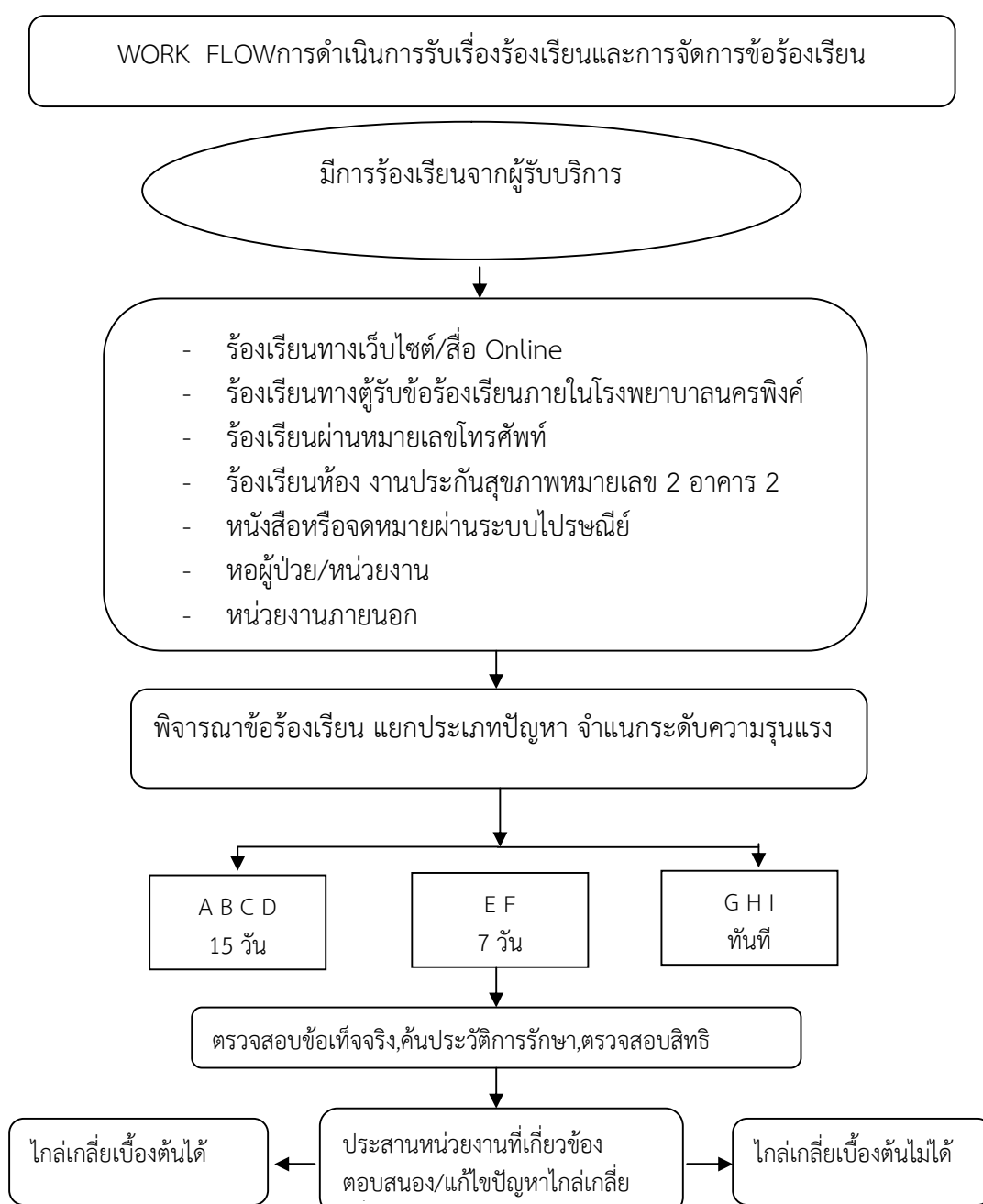
คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เจรจาไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ และอนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลนครพิงค์ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

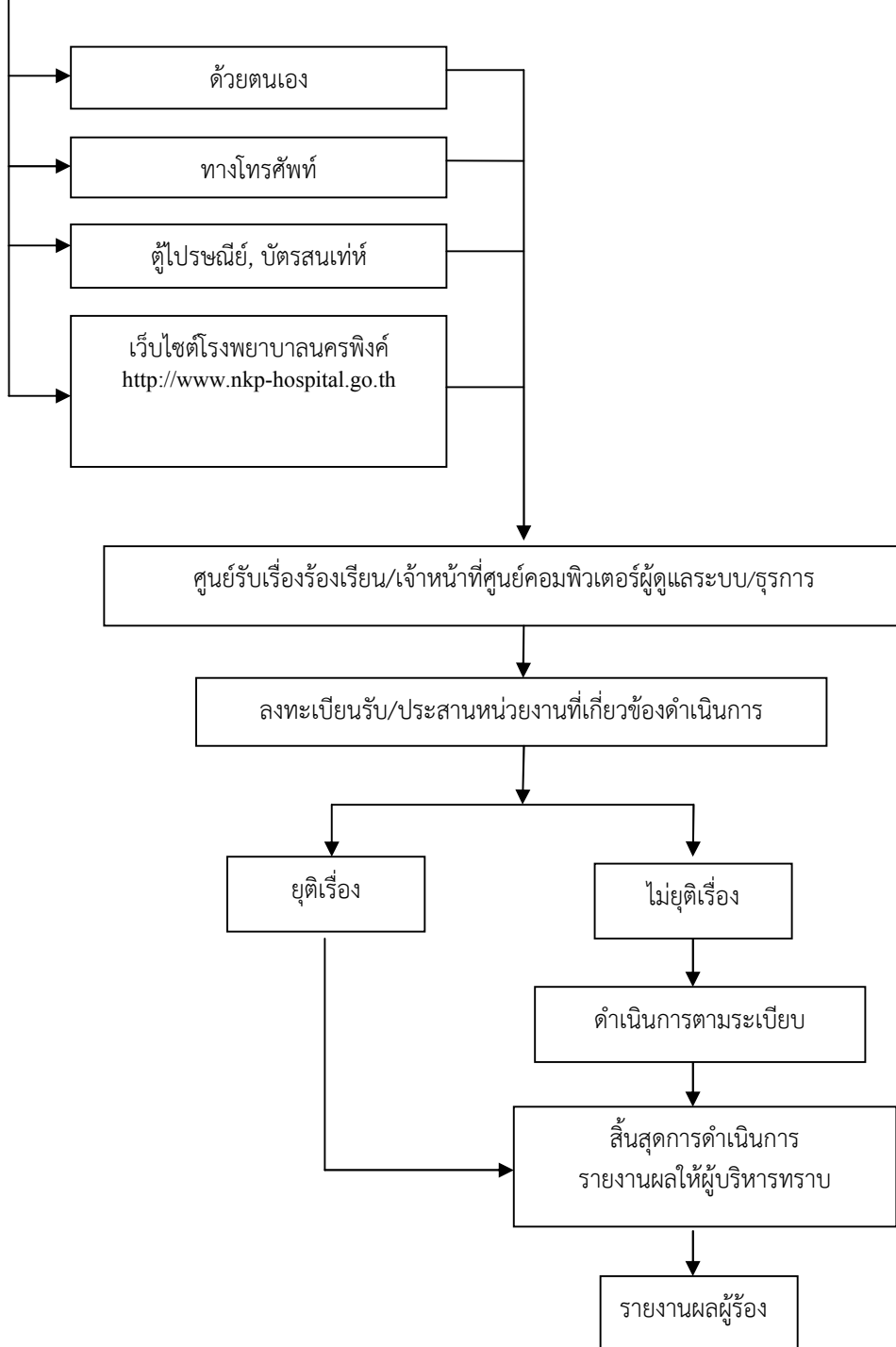
๕. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๕.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๕.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ





แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงฯ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลนครพิงค์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและพฤติกรรมชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่ามีเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ชื่นชม/การสอบถามหรือขอข้อมูล ผู้ร้องเรียนประชาชนที่ทั่วไปที่มารับบริการโรงพยาบาลนครพิงค์ และติดต่อมายังช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง

ขั้นตอน/กระจัดการเรื่องร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน /คำชี้แจง
โรงพยาบาลนครพิงค์

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถาม/ร้อง ขอข้อมูล แจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย /แจ้งเบาะแส/ สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลจากโรงพยาบาล นครพิงค์	-การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ประชาชน -การยกย่อง ชมเชยในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานใน สังกัด	๓-๕ วัน เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนทาง เว็บไซต์
๒	ร้องเรียนการให้บริการ ทางการแพทย์และ สาธารณสุข/คุณภาพ การให้บริการ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในสังกัดของ โรงพยาบาลนครพิงค์	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ทางการแพทย์และ สาธารณสุขที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของ หน่วยงาน	-รอตรวจนาน -แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข -ทำงานล่าช้า -แพทย์ปฏิเสธ การรักษา -กริยาไม่ เหมาะสม/วาจา ไม่สุภาพ -ไม่เต็มใจ ให้บริการ -ระบบส่งต่อ ผู้ป่วย	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนทาง เว็บไซต์และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลนครพิงค์	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการ กระทำการใดๆ ของ เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงาน -เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียชื่อเสียงและ มีผลกระทบต่อองค์กร	-เจ้าหน้าที่ที่ ประพฤติปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ และญาติ ผู้รับบริการ --กริยาไม่ เหมาะสม/วาจา ไม่สุภาพ -ไม่เต็มใจ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๔	คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์		คณะกรรมการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะ/ ร้องทุกข์/ ร้องเรียน/คำชี้ ชม
๕	การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑.การบริการไม่ได้มาตรฐาน ๒.ร้านค้าไม่สะอาด ๓.สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่นขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ ฯลฯ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ คณะกรรมการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะ/ ร้องทุกข์/ ร้องเรียน/คำชี้ ชม

ระดับความรุนแรงความเสี่ยง Clinical

ความรุนแรง	รายละเอียด
A	(เกิดที่นี้) เกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้วจากตัวเองและค้นพบได้ด้วยตนเอง สามารถปรับแก้ไขได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นและผู้ป่วยหรือบุคลากร
B	(เกิดที่ไกล) เกิดเหตุการณ์/ความผิดพลาดขึ้นแล้วโดยส่งต่อเหตุการณ์/ความผิดพลาดนั้นไปที่ผู้อื่นแต่สามารถตรวจพบและ แก้ไขได้ โดยยังไม่มีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร
C	(เกิดกับใคร) เกิดเหตุการณ์/ความผิดพลาดขึ้นและมีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากรแต่ไม่เกิดอันตรายหรือเสียหาย
D	(ให้ระวัง) เกิดความผิดพลาดขึ้น มีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร ต้องให้การดูแลเฝ้าระวังเป็นพิเศษว่าจะไม่เป็นอันตราย
E	(ต้องรักษา) เกิดความผิดพลาดขึ้น มีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร เกิดอันตรายชั่วคราวที่ต้องแก้ไข/รักษาเพิ่มมากขึ้น
F	(เฝ้าระวังนาน) เกิดความผิดพลาดขึ้น มีผลกระทบที่ต้องใช้เวลาแก้ไขนานกว่าปกติหรือเกินกำหนด ผู้ป่วยหรือบุคลากร ต้องรักษา/นอนโรงพยาบาลนานขึ้น
G	(ต้องพิการ) เกิดความผิดพลาดถึงผู้ป่วยหรือบุคลากร ทำให้เกิดความพิการถาวร หรือมี

	ผลกระทบทำให้เสียชื่อเสียง/ความเชื่อถือและ/หรือมีการร้องเรียน
H	(ต้องการป้) เกิดความผิดพลาดถึงผู้ป่วยหรือบุคลากร ทำให้เกิดความพิการถาวร หรือมีผลกระทบทำให้เสียชื่อเสียง/ความเชื่อถือและ/หรือมีการร้องเรียน
I	(จำใจลา) เกิดความผิดพลาดถึงผู้ป่วยหรือบุคลากร เป็นสาเหตุทำให้เสียชีวิต เสียชื่อเสียงโดยมีการฟ้องร้องทางศาล/สื่อ

ระดับความรุนแรงความเสี่ยง Non Clinical

ความรุนแรง	รายละเอียด
๑	เกิดความผิดพลาดขึ้นแต่ไม่มีผลกระทบต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน (เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๐-๑๐,๐๐๐ บาท)
๒	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว โดยมีผลกระทบ (ที่ควบคุมได้) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๑๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท)
๓	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลกระทบ(ที่ต้องทำการแก้ไข) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๕๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท)
๔	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๒๕๐,๐๐๑-๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท)
๕	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้ภารกิจขององค์กรเสียหายอย่างแรง(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย มากกว่า๑๐ล้านบาท)

Level A-D:หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน
ส่งกลับงานความเสี่ยงภายใน ๓๐ วัน

Level E-F :ทำ RCA และส่งกลับงานความเสี่ยงภายใน ๑๕ วัน

Level G,H,I : ทำ RCA และส่งกลับงานความเสี่ยงภายใน ๗ วัน

หลักเกณฑ์/ข้อตกลงการรับเรื่องร้องเรียน

๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

-วัน เดือน ปี

-ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

-ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจน

เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

-ระบุ พยาน เอกสารพยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.เรื่องร้องเรียนต้องเป็นจริงมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสและเสียหายต่อบุคคล

๓.การใช้บริการร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อ

กล่าวหาบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย

๔.เป็นเรื่องที่ผู้ร้อง ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หรือ

หน่วยงาน

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้หน่วยงานช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของ

หน่วยงานโดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ

สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ในข้อที่ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณา เป็น

การเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อโรงพยาบาล) www.nkp-hospital.go.th

๒. ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อผู้อำนวยการ) www.nkp-hospital.go.th

๓. ร้องเรียนทางตู้รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลนครพิงค์

๔. ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๙๙๙๒๐๐

๕. ร้องเรียนด้วยตนเองห้อง งานประกันสุขภาพหมายเลข ๒ อาคาร ๒ (วันและเวลาราชการ)

๖. หนังสือหรือจดหมายผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๙ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตามประเภทของเรื่องร้องเรียนและระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ ดังนี้

- การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

- คุณภาพการให้บริการ

- การบริหารจัดการ

- การทุจริต

- ค่าตอบแทน

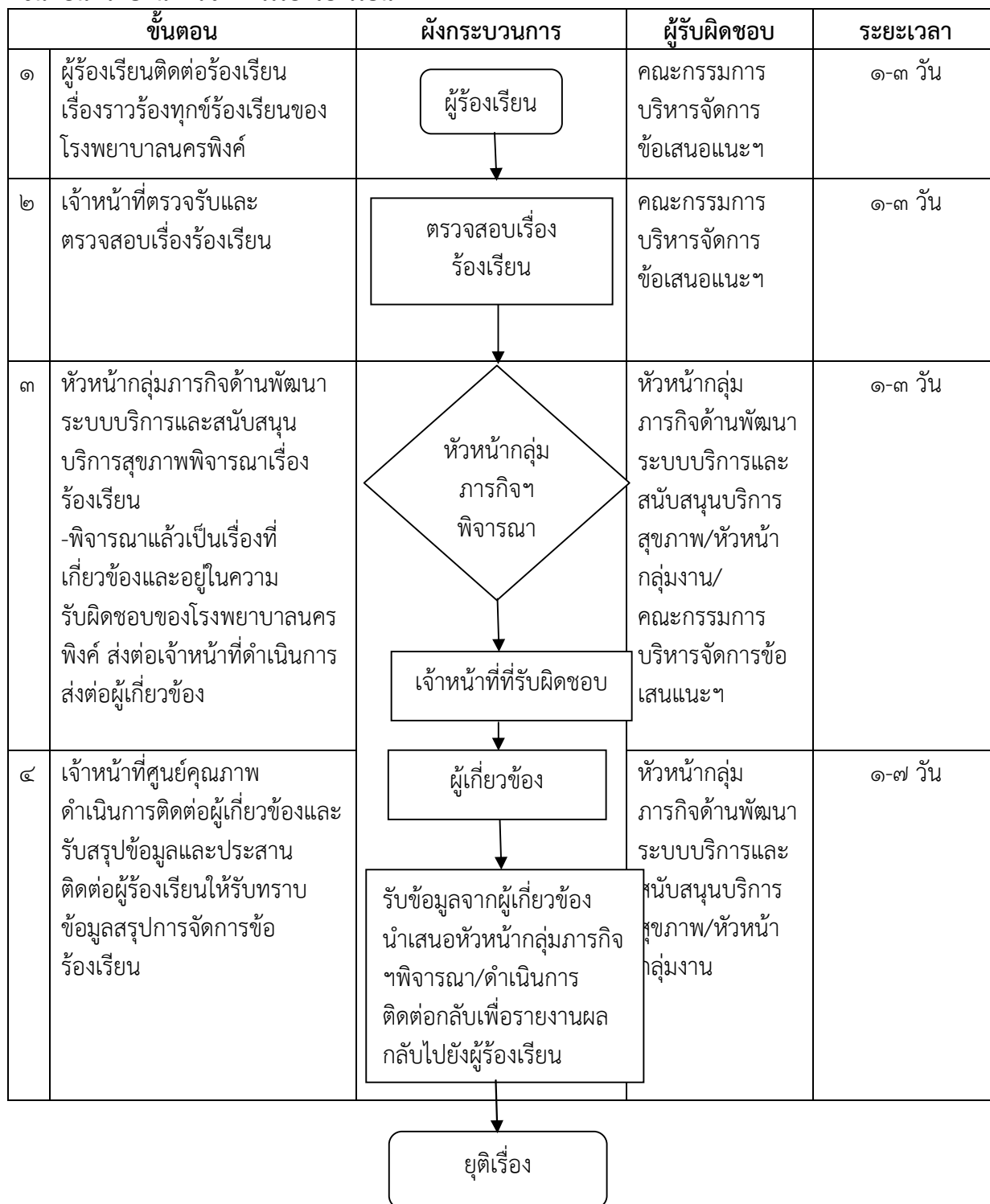
- ขัดแย้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

- ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

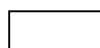
- ขอความอนุเคราะห์

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

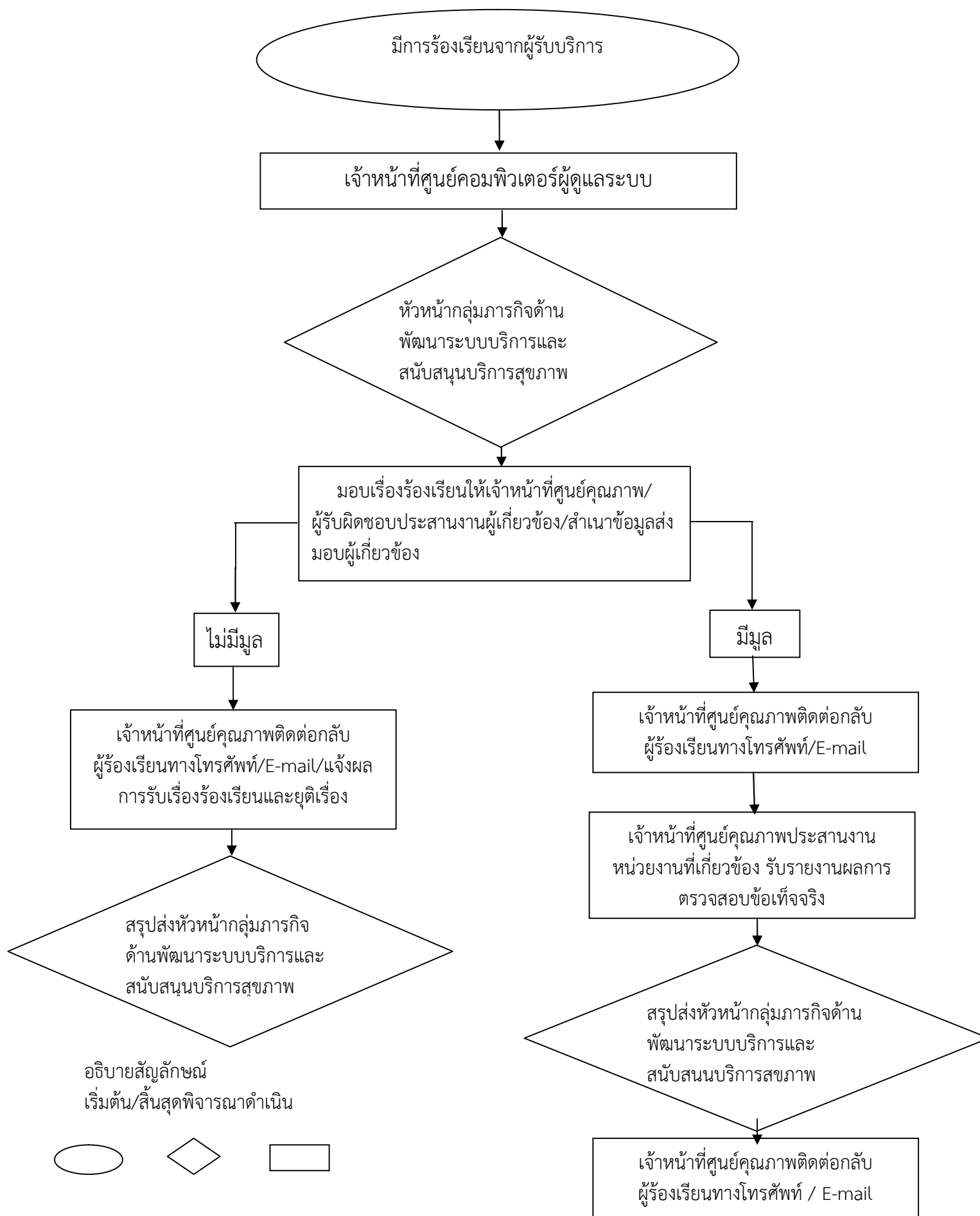


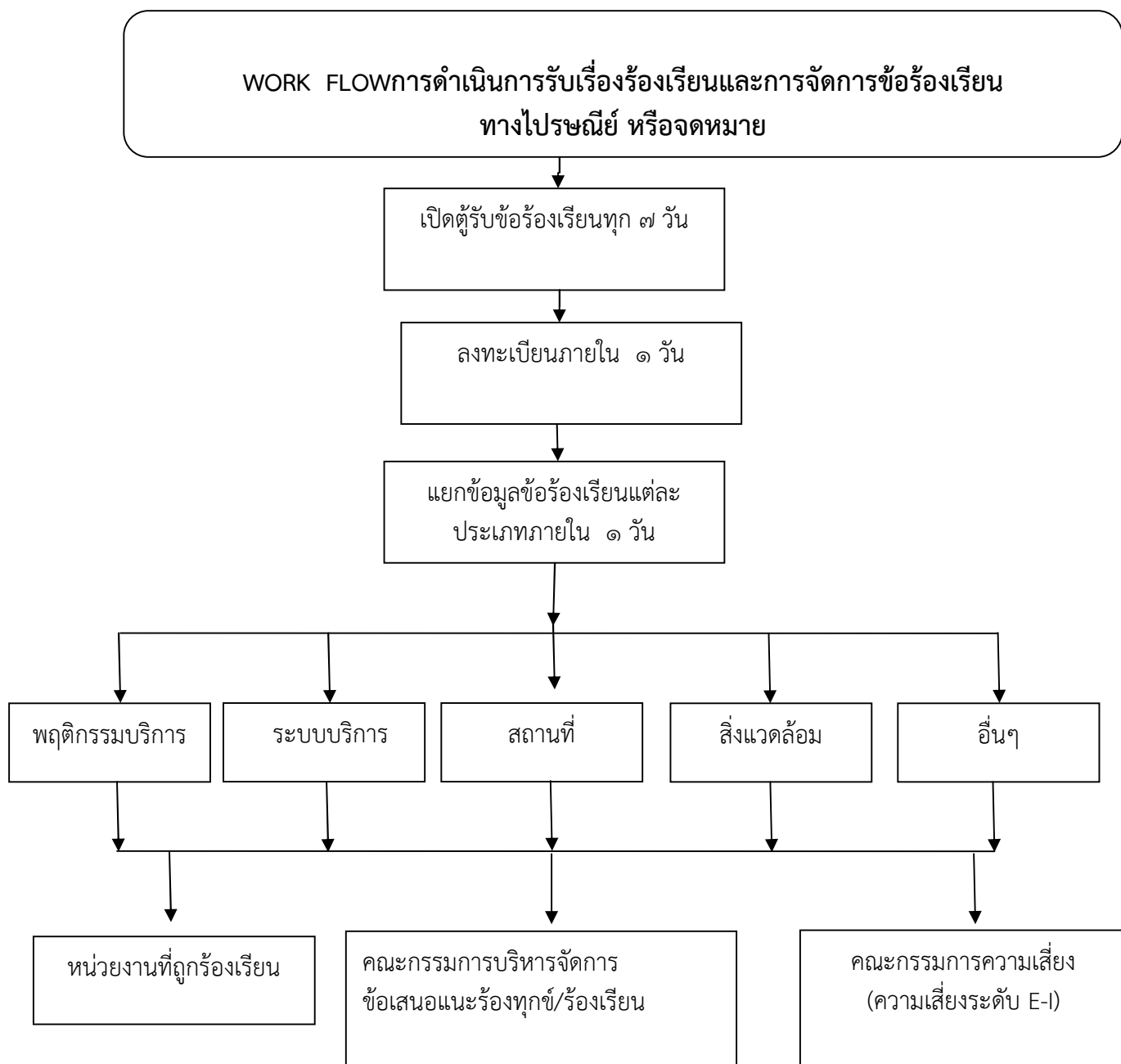
อธิบายสัญลักษณ์

เริ่มต้น/สิ้นสุดพิจารณาดำเนินการ



Work Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนทาง Web site





การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑.๑ กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากจุดบริการรับเรื่องร้องเรียน หรือผู้รับเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล

๑.๒ กรณีการกรอกเรื่องราวร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียน ใส่ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับ

ได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อโรงพยาบาล)

ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อผู้อำนวยการ)

การตอบกลับข้อร้องเรียน

จากการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนมายังช่องทางรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ จะแจ้งตามหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวโดยจะต้องแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลับมายังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง ซึ่งการพิจารณาตอบกลับนั้น แบ่งได้เป็น ๒ กรณี

๑.กรณีข้อร้องเรียน เร่งด่วน จะแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วัน หลังจากการพิจารณาจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

และส่งเรื่องกลับมายังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง

๒.กรณีข้อร้องเรียน ไม่เร่งด่วน จะทำการสอบสวนและดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

-หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานแนวทางการแก้ปัญหาของข้อร้องเรียน กลับมายังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง ภายใน ๗ วัน(ทำการ) หลังได้รับเรื่อง

-แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาภายใน ๗ วัน(ทำการ) หลังจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง ได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

๑.เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

-การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

-ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

-กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

-ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว

-เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

-ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

-ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ

-พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

-อื่นๆ

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

-ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

-สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑.แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการบันทึก
- ๒.เอกสารคู่มือการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงของโรงพยาบาลนครพิงค์
- ๓.แผนผัง (Work Flow)
- ๔.ใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์/ความเสี่ยง

ติดตามและประเมินผล

- ๑.เอกสารตอบกลับพร้อมแนวทางการแก้ไข
- ๒.เอกสารลงรับ-ส่ง ข้อร้องเรียน

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โทร.๑๑๗๔

ที่ ชม.๐๐๓๒.๒๐๒/

วันที่ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการ

วางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

ต้นเรื่อง

ตามที่โรงพยาบาลนครพิงค์ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่างๆที่โรงพยาบาลนครพิงค์ได้กำหนดไว้พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามขั้นตอน/กระบวนการ และได้ส่งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปครั้งที่ ตัดยอด ณ วันที่ ๒๕๖๓ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ขออนุมัตินำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ให้สาธารณชนรับทราบ

ข้อพิจารณาข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัติขึ้นเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน
คำขึ้นชมโรงพยาบาลนครพิงค์

แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข เรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนของฝ่าย/งาน

.....
.....
.....
.....
.....

แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง ต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

()

ตำแหน่ง.....

รายงาน เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลนครพิงค์

สิทธิการรักษาของผู้ร้องเรียน : _____

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน : _____

วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน : _____

ช่องทางการร้องเรียน : _____

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : _____

แจ้งเพิ่มเติม

๑. _____

๒. _____

รายละเอียดการร้องเรียน

๑. _____

๒. _____

ประเด็นที่ญาติต้องการ

๑. _____

๒. _____

เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานประสานงานเบื้องต้น

สถานะเรื่องร้องเรียน

๑. _____

๒. _____

วัน/เดือน/ปี ที่ประสาน _____

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานอาคาร ๓

ตึกอำนวยการชั้น ๗ โทร ๑๑๗๔,๑๑๗๕

แบบเสนอความคิดเห็น/ข้อชื่นชม ของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลนครพิงค์

แผนก/หอผู้ป่วย/หน่วยงานที่รับบริการ

.....

.

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

.....

ผู้รับบริการ

ญาติของผู้รับบริการ

อื่นๆ

(ระบุ).....

.....

ที่อยู่

.....

.....

เบอร์โทรศัพท์

.....

.....

E-

mail.....

.....

ID

Line.....

.....

(เพื่อความสะดวกในการติดต่อและแจ้ง

การแก้ไข)

วันที่มารับบริการ

.....

.....

2. สิทธิการรักษาของท่าน

บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

บัตรประกันสังคม

ข้าราชการ

รัฐวิสาหกิจ

บริษัทประกันภัย

ข้าราชการเงิน

บัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว

อื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FR-RM	ใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์/ความเสี่ยง	เลขที่ :
ที่มาของอุบัติการณ์ <input type="checkbox"/> รายงานอุบัติการณ์ เลขที่..... <input type="checkbox"/> คำร้องเรียนของผู้ป่วย เลขที่..... <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> Walk in <input type="checkbox"/> ผู้รับข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> Web site <input type="checkbox"/> Social Media <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....		
ผู้ออกใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์		วันที่ เวลา
:		
ผู้รับใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์		วันที่ เวลา
:		
ประเด็นความเสี่ยง :ระดับ 		
อุบัติการณ์ / ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น : ตามเอกสารที่แนบ		
ประเด็นสำคัญที่หน่วยงานต้องทบทวน :		
กำหนดเสร็จภายในวันที่		
ลงนาม 	ตำแหน่ง ประธานความเสี่ยงโรงพยาบาล นครพิงค์	วันที่
หมายเหตุ: หากหน่วยงานต้องการรายละเอียด หรือต้องการความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากระบบ / หน่วยงาน อื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อกลับที่ พรส. ๑๑๗๔ , ๑๑๗๕		
ความเห็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง :		
ลงนาม	ตำแหน่ง	วันที่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์	
<p>ชื่อหน่วยงาน งานนิติกร กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนครพิงค์ โทร ๖๕๐๒ วัน/เดือน/ปี ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ ข่าวกองโรงพยาบาล → ITA 2564 → EB10 รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ol style="list-style-type: none">คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลนครพิงค์คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ <p>Link ภายนอก ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล</p> <p><i>น.ส.ก</i></p> <p>(นายชนากร บุญหนัก) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๒ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p><i>น.ส.ก</i></p> <p>(นายวรเชษฐ เตชะรัก) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ วันที่ ๑๒ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p><i>จ.ร.น</i> <i>อ.ทศ.น</i></p> <p>(นางสาวสริน อุทิสเวทศักดิ์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๒ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	