

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์  
เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีทั่วไป

1 ตุลาคม 2566-31 มีนาคม 2567

| ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |                                                    | ข้อร้องเรียน  |                      |                             |
|---------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------|-----------------------------|
|                                 |                                                    | รับไว้(จำนวน) | ดำเนินการแล้วเสร็จจน | ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่ |
| 1                               | เรื่องร้องเรียน                                    | 218           |                      |                             |
| 1.1                             | ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข                | 24            | 24                   |                             |
| 1.2                             | ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบ       | 65            | 50                   | 15                          |
| 1.3                             | ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ       | 14            | 14                   |                             |
| 1.4                             | ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด                   | 2             | 2                    |                             |
| 1.5                             | ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.41                |               |                      |                             |
| 1.6                             | เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร                     | 74            | 74                   |                             |
| 1.7                             | การสื่อสารของบุคลากร                               | 9             | 9                    |                             |
| 1.8                             | สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล                               | 28            | 22                   | 6                           |
| รวม                             |                                                    | 216           | 195                  | 21                          |
| 2                               | เรื่องร้องทุกข์                                    |               |                      |                             |
| 2.1                             | การลงทะเบียนและออกบัตร                             |               |                      |                             |
| 2.2                             | ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ                         | 2             | 2                    |                             |
| 2.3                             | ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ                                 |               |                      |                             |
| รวม                             |                                                    | 2             | 2                    | 0                           |
| 3                               | ผลการดำเนินงาน                                     |               |                      |                             |
| 3.1                             | มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องดูแลต่อเนื่อง          |               |                      |                             |
| 3.2                             | มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติยอมความ             |               |                      |                             |
| 3.3                             | มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และอยู่ในระหว่างดำเนินการ     |               |                      |                             |
| 3.4                             | มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง |               |                      |                             |
| 3.5                             | เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.41              |               |                      |                             |
| 3.6                             | ให้คำปรึกษา / เสนอแนะ                              |               |                      |                             |
| 3.7                             | บัตรสนเท่ห์                                        |               |                      |                             |
| 3.8                             | อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะกรรมการ ม.41 พิจารณา     |               |                      |                             |
| รวม                             |                                                    | 0             | 0                    | 0                           |
| 4                               | การดูแล case ต่อเนื่อง                             |               |                      |                             |

ทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ข้อร้องเรียน      | จำนวน/เรื่อง |
|-------------------|--------------|
| ไม่มีข้อร้องเรียน |              |

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗

| ลำดับ | ข้อร้องเรียน                                                | ปัญหา/อุปสรรค                                                                                                                               | แนวทางแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | เรื่องพฤติกรรมบริการ<br>ของบุคลากร/การ<br>สื่อสารของบุคลากร | ในแต่ละจุดบริการ<br>๑.จุดคัดกรองผู้ป่วยนอก<br>๒.หอผู้ป่วย MICU๒ ๑๑/๒-๒<br>๓.หน่วยคลังเลือดรับบริจาค<br>๔.งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและ<br>ฉุกเฉิน | ๑.เสนอรูปแบบคิวเพื่อลดการทำงานของ จนท. และลดการ Contact ด้วยวาจา<br>๒.กำหนดบรรทัดฐานการสื่อสารและท่าทางให้ชัดเจน<br>๓.กำหนดบรรทัดฐานการสื่อสารและท่าทางให้ชัดเจน<br>๔.เน้นการสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่ละมุนละม่อม                                                                                                                   |
| ๒     | ไม่ได้รับความสะดวก<br>ตามสมควร บริการ<br>ล่าช้า/ระบบล่าช้า  | ๑.OPD อายุรกรรมทั่วไป<br>(เบอร์ ๔)<br><br>๒.ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก<br><br>๓.ห้อง Xray<br><br>๔. OPD ห้องตรวจ๒๓                                | ๑.เสนอรูปแบบคิวเพื่อลดการทำงานของเจ้าหน้าที่และเน้นการสื่อสารขั้นตอน แก่ผู้รับบริการให้ชัดเจนและครอบคลุม<br>๒.ทำป้ายแสดงให้เห็นว่าคิวที่เรียกผ่านไปแล้วสามารถติดต่อบริการได้เลย<br>๓.มีป้ายแจ้ง กรณีที่ผู้รับบริการรอนานสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ได้<br>๔.ระบบการนัด สามารถจำกัดจำนวนผู้รับบริการได้ /Walk in ไม่สามารถจำกัดจำนวนได้ |
| ๓     | สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล                                        | งงสับสน หาห้องการเงินยาก<br>ทำให้หลงทาง                                                                                                     | ทำแผนที่ (QR code) แทรกในใบนัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |