บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๖๕๐๒

ที่ ชม ๐๐๓๓.๑๐๑/๑/ ๒๒๘ **วันที่** ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๖ เดือน และขอนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ (ผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร)

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นไปภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น (More open, to more transparent) โดยมีประเด็นการประเมินตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส โรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

งานนิติการ ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๗ เรื่อง โดยนำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชื่นชมของโรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ขอนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบเห็นควรอนุมัติให้นำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายชนากร บุญหนัก)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดพิจารณา

(นายยุทธพงษ์ พรหมเสนา)
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติ

(นางเสาวคนธ์ เปี้ยสุพงษ์)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
28 มี.ค. 2566

(นายวรเชษฐ เต๋ชะรัก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์
๓๐ มี.ค. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีทั่วไป ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ข้อร้องเรียน			
		รับไว้ (จำนวน)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑	เรื่องร้องเรียน	๕๗			
๑.๑	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	๔	๔		
๑.๒	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	๒๒	๑๖	๖	
๑.๓	ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ				
๑.๔	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	๒	๒		
๑.๕	ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล 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	บัตรสนเท่ห์				

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรบริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	<u>ในแต่ละจุดบริการ</u> ๑.จุดแรกรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าอาคาร ๓ ผู้รับบริการไม่ได้รับการคัดแยกก่อนเข้าถึงบริการ .๒.จุดคัดกรอง - เคาว์เตอร์ปชส.อยู่ก่อนจุดคัดกรอง - เคาว์เตอร์จุดคัดกรองเข้าถึงยาก และเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ๓. ห้องบัตร - แออัดบริเวณ ตรวจสอบสิทธิ์และใน ช่วงเวลา ๗.๐๐ ถึง ๑๐.๐๐ น. - ผู้รับบริการนำเอกสารไม่พร้อม/ไม่ครบ ๔. ห้องตรวจ -ผู้รับบริการไม่เข้าใจ หรือรับรู้แต่ละจุด หรือป้ายที่สื่อสารของทาง รพ.ที่ใช้สื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ ๕. ห้องยา - ผู้รับบริการไม่สัมพันธ์กับคิวที่เรียกรับยา - คิวที่มารับยา ซับซ้อนกับผู้รับยาทางไปรษณีย์ - คิวเร่งด่วน เช่น Fast track/เจ้าหน้าที่/เด็ก(วัคซีน)/นักโทษ/เปลนอน เป็นต้น ๖. การเงิน ช่วงเวลา ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น เป็นช่วงที่ใบนำทางสีฟ้า มาที่การเงิน	๑. จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/คัดแยกให้ถูกต้องและเหมาะสมกับการมารับบริการ(สลับเปลี่ยนกันมาอยู่) ช่วงเวลาที่แออัด เวลา ๐๘.๐๐-๑๐.๐๐ น. ๒. สลับตำแหน่งระหว่างปชส.กับจุดคัดกรอง เพื่อเหมาะสมกับการเข้าถึงบริการ และการสื่อสาร ๓. จุดแรกรับให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ หรือตรวจสอบเบื้องเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องใช้ในการทำบัตร(ลงทะเบียน) ๔. จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอธิบาย/ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ (ชั้นละ ๑ คนและ OPD Ortho) และปรับระบบขั้นตอนการทำงานของแต่ละห้องตรวจ ๕. จัดทำแถบสีในระบบคอมสำหรับผู้รับบริการทางไปรษณีย์, ผู้รับบริการที่ไม่ประสงค์รอรับยา (เพื่อการบริหารจัดการคิวให้เหมาะสม) ๖. ได้มีการหารือร่วมกับห้องยา ซึ่งการเงินและห้องยาใช้โปรแกรม ssb โดยใช้ระบบเฟิมยา

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
		ค่อนข้างมากโดยแต่ละสิทธิขั้นตอนการทำงานจะไม่เหมือนกัน	(ตรวจสอบรายการยา)เพื่อการทำงานการเงินและห้องยาเป็นแนวทางเดียวกันเมื่อห้องยาตรวจสอบรายการยาแล้ว การเงินกดยืนยันคิวเพื่อเรียกผู้รับบริการมารับรู้รายได้ตามสิทธิเสร็จแล้วที่ได้ยื่นใบนำทางสีฟ้าไว้ และรอรับยา -การเงินได้จัดเจ้าหน้าที่การเงิน back office ให้ปฏิบัติครบทุกช่องบริการของการเงิน -ห้องตรวจแต่ละแผนกถ้าทยอยส่งผู้รับบริการมาที่ห้องการเงินความแออัดก็จะได้ลดในช่วงเวลา ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ
๒	เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร/การสื่อสารของบุคลากร		๑. โครงการ Pink shirt team for helpในงานopdโดยการใช้เทคนิค AIDET Model ในการให้ความช่วยเหลือดูแลผู้มารับบริการที่พบปัญหาทางคลินิกหรือขั้นตอนบริการเหมือนเป็นผู้จัดการในแต่โซนแบ่งเป็น5ทีม ๒. การปรับทัศนคติ/พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ๓. Area manerger ในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไข ๔. จัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย รพ. : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๓	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	ไม่ให้ข้อมูลไม่แจ้งญาติเรื่องการเจ็บป่วยเรื่องแผนการรักษา การดูแลไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ไม่บริการตามลำดับคิว	๑. RCA เหตุการณ์ /การปฏิบัติตามแนวทาง / มาตรฐานการรักษาพยาบาล ๒. เพิ่มศักยภาพความรู้แก่เจ้าหน้าที่โดยจัดอบรมวิชาการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ถูกต้อง : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ
๔	สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	ที่จอดรถไม่เพียงพอ การหาที่จอดรถยาก ใช้เวลานานในการหาที่จอด เก้าอี้นั่งรอรับยาไม่เพียงพอ ชำรุดแตก	ระบบจราจรในโรงพยาบาล จัด Zone จอดรถให้เป็นระเบียบเพิ่มพื้นที่จอดรถ : ตอบกลับผู้ร้องเรียนในรายที่มีช่องทางติดต่อกลับ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชื่นชม รพ.นครพิงค์

ผู้รายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๖๕๐๒

วัน/เดือน/ปี ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ ITA 2566 → MOIT 10

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๖ เดือน

๒) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน

Linkภายนอก

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
ชนากร บุญหนัก	วรเชษฐ เต๋ชะรัก
(นายชนากร บุญหนัก)	(นายวรเชษฐ เต๋ชะรัก)
นิติกร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์
วันที่ ๓๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	วันที่ ๓๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รสริน อุทิศเวทศักดิ์
(นางสาวรสริน อุทิศเวทศักดิ์)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๓๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๖๕๐๒

ที่ ขม ๐๐๓๓.๑๐๑/๑/๖๒๕ **วันที่** ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ (ผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร)

๑.เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นไปภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น (More open, to more transparent) ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) โดยมีประเด็นการประเมินตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส โรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.ข้อพิจารณา

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕๔ เรื่อง โดยนำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชื่นชมของโรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

๓.ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นสมควรอนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายชนากร บุญหนัก)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดทราบ

(นายยุทธพงษ์ พรหมเสนา)
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
13 ก.ย. 2566

(นางเสาวคนธ์ เปี้ยสุพงษ์)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
13 ก.ย. 2566

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดทราบ

(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์
๑๓ ก.ย. ๒๕๖๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๖๕๐๒

ที่ ชม ๐๐๓๓.๑๐๑/๑/๖๒๔ **วันที่** ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ (ผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร)

๑.เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลนครพิงค์ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่โรงพยาบาลนครพิงค์ได้กำหนดไว้ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

๒.ข้อพิจารณา

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ ไม่พบเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

๓.ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นสมควรอนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายชนากร บุญหนัก)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดทราบ

(นายยุทธพงษ์ พรหมเสนา)
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
13 ก.ย. 2566

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดทราบ

(นางเสาวคนธ์ เปี้ยสุพงษ์)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
13 ก.ย. 2566

ทราบ

(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์
๑๓ ก.ย. ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๖๕๐๒

วัน/เดือน/ปี ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ ITA 2566 → MOIT 10

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน

๒) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน

Linkภายนอก

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
ชนากร บุญหนัก	ศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล
(นายชนากร บุญหนัก)	(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)
นิติกร	นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์
	วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รสริน อุทิศเวทศักดิ์
(นางสาวรสริน อุทิศเวทศักดิ์)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖			
		รับไว้ (จำนวน)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑	เรื่องร้องเรียน				
๑.๑	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	๗	๗		
๑.๒	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	๘๓	๗๘	๕	
๑.๓	ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ				
๑.๔	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด				
๑.๕	ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๔๑				
๑.๖	เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	๙๘	๙๕	๓	
๑.๗	การสื่อสารของบุคลากร	๑๘	๑๘		
๑.๘	สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	๔๘	๔๗	๑	
	รวม	**๒๕๔**	**๒๔๕**	๙	
๒	เรื่องร้องทุกข์				
๒.๑	การลงทะเบียนและออกบัตร				
๒.๒	ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ				
๒.๓	ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ				
	รวม	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	บัตรสนเท่ห์				
๓.๘	อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะอนุกรรมการ ม.๔๑ พิจารณา				
	รวม	๐	๐		
๔	การดูแล case ต่อเนื่อง				

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๖๕๐๒

วัน/เดือน/ปี ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ ITA 2566 → MOIT 10

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน

๒) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน

Linkภายนอก

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ชนากร บุญหนัก

(นายชนากร บุญหนัก)

นิติกร

วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

ศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล

(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รสริน อุทิศเวทศักดิ์

(นางสาวรสริน อุทิศเวทศักดิ์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖