



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนครพิงค์ โทร ๖๕๐๒

ที่ ชม ๐๐๓๒๒๐๑/๑/๕๓๘ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รอบ ๑๒ เดือน และขอ นำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ (ผ่านหัวหน้าภารกิจด้านอำนวยการ)

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อให้การดำเนินการด้านประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส โรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นั้น

งานนิติกร ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ปรากฏว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๖๙ เรื่อง โดยนำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงของโรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้ ขอ นำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบเห็นควรอนุมัติให้นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายคณิศ อภัยสุวรรณ)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑ ก.ย. ๒๕๖๔

๒๓๗
(นายชนากร บุญหนัก)
นิติกร

อนุมัติ

(นายวรเชษฐ เตชะวีร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

๑ ก.ย. ๒๕๖๔

(นายอภิชาติ มูลพอง)

“เป็นนายตนเอง เร่งสร้างสิ่งใหม่ ใส่ใจประชาชน ถอดตน ย้อนตน”

๑ ก.ย. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔


เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีทั่วไป

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ตุลาคม 2563 - สิงหาคม 2564			
		รับไว้(จำนวน)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
1	เรื่องร้องเรียน				
1.1	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	2	2	0	0
1.2	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	106	101	5	0
1.3	ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ	0	0	0	0
1.4	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	1	1	0	0
1.5	ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.41	0	0	0	0
1.6	เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	110	96	14	0
1.7	การสื่อสารของบุคลากร	0	0	0	0
1.8	สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	50	47	3	0
	รวม	269	247	22	0
2	เรื่องร้องทุกข์				
2.1	การลงทะเบียนและออกบัตร	0	0	0	0
2.2	ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ	0	0	0	0
2.3	ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ	0	0	0	0
	รวม				
3	ผลการดำเนินงาน				
3.1	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องดูแลต่อเนื่อง	0	0	0	0
3.2	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติยอมความ	1	1	0	0
3.3	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และอยู่ในระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0
3.4	มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง	0	0	0	0
3.5	เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.41	0	0	0	0
3.6	ให้คำปรึกษา / เสนอแนะ	0	0	0	0
3.7	บัตรสนเท่ห์	0	0	0	0
3.8	อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะอนุกรรมการ ม.41 พิจารณา	0	0	0	0
	รวม	1			
4	การดูแล case ต่อเนื่อง	0	0	0	0

การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	<ol style="list-style-type: none">๑. โครงการวิจัยจริยธรรมทางการแพทย์ NSO นำสู่การปฏิบัติในหอผู้ป่วย๒. โครงการ Service Mind งาน HRD๓. จัดทำป้ายชื่อ ID ผู้ให้บริการชัดเจนทุกจุด๔. Identify เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยจัดทำป้ายชื่อ, รูปถ่ายที่ชัดเจน ในจุดบริการทุกจุด และมีการติดป้ายชื่อที่หน้าอกทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน๕. จัดทำแนวทางบูรณาการ การดูแลเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน มีการกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ และการพิจารณาความดี ความชอบ รางวัลในเจ้าหน้าที่ หรือหอผู้ป่วย หน่วยงานที่ผู้รับบริการชื่นชม๖. ประชาสัมพันธ์ จัดเวที เชิดชูเจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วย และ หน่วยงานที่ได้รับคำชื่นชม๗. ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เน้นเรื่องพฤติกรรม ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น รวมทั้งข้อร้องเรียนนำเสนอโดยประธานความเสี่ยงโรงพยาบาล
๒	ระบบบริการเข้า/รอนาน	<ol style="list-style-type: none">๑. โครงการ เปล Logistic๒. เพิ่มจุดบริการ ช่องจ่ายยา และงานเงินเพิ่ม ในจุดบริการจ่ายยา อาคาร ๓ ชั้น ๑๓. เพิ่มจุดบริการห้องเวชระเบียน จาก ๑ จุด เป็น ๓ จุด กระจายตามอาคารหลัก๔. บริการส่งยาทางไปรษณีย์ ทุกสิทธิ์การรักษา ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง
๓	สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล	<ol style="list-style-type: none">๑. กิจกรรม ๕ส. โรงพยาบาลนครพิงค์ เดือนละ ๔ ครั้ง ทุกวันศุกร์๒. โครงการ Gray zone to Green zone

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์	
<p>ชื่อหน่วยงาน งานนิติกร กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนครพิงค์ โทร ๖๕๐๒ วัน/เดือน/ปี ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ ข่าวนของโรงพยาบาล → ITA 2564 → EB10, EB11 และ EB24 รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ol style="list-style-type: none">รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน)หลักฐานการรายงานผลฯ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน)รายงานการกำกับติดตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงหรือคุกคามละเมิดทางเพศในที่ทำงาน	
Link ภายนอก	ไม่มี
หมายเหตุ
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
<p>๒๓๗</p> <p>(นายชนากร บุญหนัก) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๓๑ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p></p> <p>(นายวรเชษฐ เต๋ชะรัก) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ วันที่ ๓๑ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>อรวิณ อัสภทนต์</p> <p>(นางสาวสริน อุทิตเวทศักดิ์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๓๑ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	