



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ โทร.๑๒๔

ที่ ขร ๐๐๓๒.๓๐๑./๗๐ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ (ผ่านหัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป)

ตามที่โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ ได้จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์การบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน นั้น

ในการนี้ทางกลุ่มบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๑ เรื่อง

๑.๑. ประเด็นพฤติกรรมกร กลุ่มงานการแพทย์มีจำนวน ๕ ครั้ง การแสดงพฤติกรรม และพูดไม่ไพเราะ แสดงกิริยาไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ และไม่ใส่ใจในการตรวจ ต่อผู้ป่วยและญาติ กลุ่มการพยาบาล มีจำนวน ๒ ครั้ง การพูดด้วยน้ำเสียงไม่ไพเราะและให้บริการล่าช้า กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค มีจำนวน ๑ ครั้ง การให้บริการจ่ายยาล่าช้า

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้แจ้งให้หัวหน้าแต่ละกลุ่มงานทราบ กลุ่มงานการแพทย์ได้ดำเนินการแจ้งและตักเตือนถึงพฤติกรรมกรให้บริการที่ไม่เหมาะสม และให้ปรับปรุงการให้บริการใหม่ แพทย์ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และพร้อมจะปรับปรุงตัวเอง กลุ่มการพยาบาลแจ้งหน่วยงานและได้รับการชี้แจงการให้บริการที่ล่าช้า เพราะขณะนั้นกำลังช่วยชีวิตผู้ป่วยวิกฤติอยู่ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานรับทราบและปรับระบบการจ่ายยาให้เร็วขึ้น

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวน - เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางพัชรียา เงินสัจจา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ผอ.รพ.เวียงเชียงใหม่

- เพื่อโปรดทราบและอนุญาต

(นายพจนารถ พจน์สุจริต)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นางสาวนงนุช มารินทร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียด: คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก: <http://www.wcrhospital.go.th/๒๐๑๙/showita.php>

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางพัชรีญา เงินสัจจา)

(นางสาวนงนุช มารินทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายเกียรติกำจร รุ่งทำนอง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ โทร.๑๒๔

ที่.....ชว ๐๐๓๒.๓๐๑./๒๒.....วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง.....ขอรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

อ้างถึงเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ในหัวข้อประเมิน EB.๑๑ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

ในการนี้ทางกลุ่มบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

๑.๑.ประเด็นพฤติกรรม

- องค์การแพทย์มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ ครั้ง เรื่อง การแสดงพฤติกรรม และพูดไม่สุภาพแสดงกิริยาไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ และไม่ใส่ใจในการตรวจรักษาผู้ป่วยและญาติ
- กลุ่มงานการพยาบาลมีจำนวน ๒ ครั้ง การพูดด้วยน้ำเสียงไม่สุภาพและให้บริการล่าช้า

แนวทางการแก้ปัญหา

๑.๒ การดำเนินการทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- ได้ดำเนินการแจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานองค์การแพทย์ทราบ และได้แจ้งตักเตือนถึงพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม
- ได้ดำเนินการแจ้งให้หัวหน้างานรับทราบและได้รับการชี้แจงการให้บริการที่ล่าช้า เพราะขณะนั้นกำลังช่วยเหลือผู้ป่วยวิกฤติ

๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวน - เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางพัชรีญา เงินสัจจา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ทราบ/อนุญาต

(นางสาวนนุช มารินทร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงเชียงราย

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียด: รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน)

Link ภายนอก: <http://www.wcrhospital.go.th/๒๐๑๙/showita.php>

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางพัชรีญา เงินสัจจา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวนงนุช มารินทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงราย

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเกียรติกำจร รุ่งทำนอง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔