



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ โทร.๑๒๔

ที่ ขร ๐๐๓๒.๓๐๑./๗๓ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ (ผ่านหัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป)

ตามที่โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ ได้จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์การบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน นั้น

ในการนี้ทางกลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๓ ตัดยอด ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๓ เรื่อง

๑.๑ เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์ไม่ประจำอยู่ ณ จุดบริการ จำนวน ๑๕ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้ดำเนินการแจ้งให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา โดยคณะกรรมการบริหารมีมติให้ดำเนินการเซ็นรับทราบการปฏิบัติงานพร้อมกับตักเตือนและเน้นย้ำการอยู่เวรปฏิบัติการการ
ผลการดำเนินการ ยังพบว่ามีรายงานอยู่แต่น้อยลงกว่าเดิม คณะกรรมการความเสี่ยงกำลังติดตาม

๑.๒ เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรม และพูดจาไม่ไพเราะกับผู้ป่วยและญาติ มีองค์กรแพทย์จำนวน ๒ ครั้ง กลุ่มการพยาบาล ๒ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้แจ้งให้หัวหน้าองค์กรพยาบาล องค์กรแพทย์ได้แจ้งและตักเตือนถึงพฤติกรรมบริการ ส่วนกลุ่มการพยาบาล ได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งพยาบาลคัดกรองคนใหม่

๑.๓ ระบบการให้บริการห้องฟัน มาแล้วไม่ได้ตรวจคิวเต็ม หยิบคิวไม่ทัน ๓ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้แจ้งให้หน่วยงานทราบและได้แจ้งให้กลุ่มงานทันตกรรมปรับเปลี่ยนระบบบริการ โดยให้ผู้ป่วยที่มารับบริการแล้วคิวเต็ม ให้ผู้รับบริการแต่ละรายซักประวัติและนัดมาครั้งต่อไป และการหยิบบัตรคิวให้เจ้าหน้าที่แจกตามเวลาที่มายื่นบัตร

ผลการดำเนินการ ไม่พบข้อร้องเรียนหลังดำเนินการ

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวน - เรื่อง

๓. ข้อร้องเรียนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล มีจำนวน ๕ เรื่อง

๑.๑ ขยะล้นถัง จำนวน ๓ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้ดำเนินการแจ้งให้ทางกลุ่มงานบริหารดำเนินการ โดยทางกลุ่มงานบริหารได้จัดการเปลี่ยนถังขยะให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
ผลการดำเนินการ ไม่พบข้อร้องเรียนหลังดำเนินการ

/๑.๒ ห้องน้ำ...

๑.๒ ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวน ๕ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้ดำเนินการแจ้งให้ทางกลุ่มงานบริหารดำเนินการ โดยทางกลุ่มงานบริหารได้ดำเนินการเปลี่ยนพนักงานทำความสะอาดประจำจุด

ผลการดำเนินการ ไม่พบข้อร้องเรียนหลังดำเนินการ

๑.๓ ไม่มีที่จอดรถ จำนวน ๑ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้ดำเนินการแจ้งให้ทางคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบ ทางคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชี้แจงเนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ จึงไม่สามารถสร้างโรงจอดรถได้

ผลการดำเนินการ กำลังรอการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม

๑.๔ อาคารสีหลุ่คร่อนดูไม่สวยงาม จำนวน ๓ ครั้ง

การดำเนินการ ทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้ดำเนินการแจ้งให้ทางคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบ ทางคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชี้แจงเนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ จึงไม่สามารถทำการทาสีอาคารใหม่ได้ทั้งหมดและให้ดำเนินการทาสีบางส่วน เช่น อาคารผู้ป่วยใน เรียบร้อยแล้ว

ผลการดำเนินการ ไม่พบข้อร้องเรียนหลังดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางพัชรีญา เงินสัจจา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง

- เพื่อโปรดทราบและหากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศฯดังกล่าว
- และอนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นายสุเทพ ปัญญา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

-ทราบ/อนุญาต



(นางสาวนงนุช มารินทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง