



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ โทร.๑๒๔

ที่ ขร ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๑ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

อ้างถึงเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ในหัวข้อประเมิน EB.๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

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

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๑ เรื่อง

## ๑.๑.ประเด็นพฤติกรรม

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

## ๑.๒ การดำเนินการทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- ได้ดำเนินการแจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานองค์การแพทย์ทราบ และได้แจ้งตักเตือนถึงพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม
- ได้ดำเนินการแจ้งให้หัวหน้างานรับทราบและได้รับการชี้แจงการให้บริการที่ล่าช้า เพราะขณะนั้นกำลังช่วยเหลือผู้ป่วยวิกฤติ

๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวน - เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางพัชรีญา เงินสัจจา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ทราบ/อนุญาต

(นางสาวนงนุช มารินทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่