



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ.....โทร.๐๕๓-๘๕๓๑๓๗-๑๒๔

ที่.....ชร ๐๐๓๒.๓๐๑./๙๒

วันที่.....๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง.....ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการให้บริการ

เรียน.....ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

ตามที่โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ ได้จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์การบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการให้บริการ นั้น

ในการนี้ทางกลุ่มบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวนทั้งหมด ๑๓ เรื่อง .ประเด็นพฤติกรรมการให้บริการ การพูดจาไม่ไพเราะต่อผู้ป่วยและญาติ ผู้ป่วยโดยดำเนินการ แจ้งกลุ่มงานองค์กรแพทย์ กลุ่มงานทันตกรรม หัวหน้างานผู้ป่วยนอก หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินฯ มีจำนวน ๑๓ ครั้ง

การดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้ดำเนินงาน แจ้งให้กลุ่มงานองค์กรแพทย์หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม หัวหน้างานผู้ป่วยนอก และหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินฯ รับทราบ โดยได้แจ้งตั้งเตือนถึงพฤติกรรมบริการดังกล่าว และทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้พิจารณาแล้ว มีมติให้แจ้งกลุ่มงานองค์กรแพทย์ , หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม ,หัวหน้างานผู้ป่วยนอก และหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินฯ รับทราบเพื่อไปดำเนินการต่อ

ผลการดำเนินงาน ทางคณะกรรมการความเสี่ยงได้กำกับติดตามพฤติกรรมดังกล่าว พบว่ามี การรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการลดน้อยลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพัชรีญา เงินสัจจา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ทราบ/อนุญาต

(นางสาวนงนุช มารินทร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่