



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑/๑๖๗

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้าได้จัดทำแผนดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าเป้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า ซึ่งได้มีการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลเวียงป่าเป้าเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT ๑๐ ข้อ ๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน นั้น

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า ขอรายงานผลการดำเนินการในรอบระยะเวลาดังกล่าว ดังนี้

เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	จำนวน ๓ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ	จำนวน ๑ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนด้านระบบสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๓ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน ๑ เรื่อง

ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตอบข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันกับคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องและป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ ได้มีระบบการรายงานให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบทุกเดือน เพื่อเป็นการป้องกัน และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และทราบปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

- ปัญหาและอุปสรรค

ข้อร้องเรียนที่ต้องตอบเป็นหนังสือราชการ เกินระยะเวลา ๑๕ วัน ตามกรอบที่กำหนดไว้

- โอกาสพัฒนา

ทบทวนกระบวนการตอบข้อร้องเรียนภายในหน่วยงานกับทุกหน่วยงานและทีมงานกำหนด Competency หัวหน้างานและทีมงานในการใช้ระบบรายงานความเสี่ยง HRIMS on cloud เลขาที่บริหารความเสี่ยงติดตามการตอบข้อร้องเรียนกลับสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง พัฒนาศักยภาพหัวหน้างาน หัวหน้าทีมงานในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

/๔.ข้อเสนอ...

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว ลงบนเว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.wpp-hospital.com/index.php> ต่อไป



(นางสาวอัญญารัตน์ จันทapun)
ผู้จัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า
-เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
เห็นควรอนุมัติให้เผยแพร่ในเว็บไซต์
ตามนโยบาย ITA



(นางสาวอัญญารัตน์ จันทapun)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/ อนุญาต /อนุมัติ



(นายสิทธิศักดิ์ คำศรีสุข)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า