



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว.....

ที่.. นน. ๐๐๓๒.๓๐๑/..... วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๑.....

เรื่อง... รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว

ด้วยคณะกรรมการความเสี่ยงด้านการควบคุมภายใน การใกล้เคียงและพิจารณา
ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ป่วย ผู้รับบริการ ตลอดจน
ประชาชนทั่วไป จากช่องทางต่าง ๆ เช่น กล้องรับความคิดเห็น หนังสือราชการ อีเมลล์ เฟซบุ๊ก
 เป็นต้น จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	แนวทางแก้ไขปัญหา
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	
๑. ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล จำนวน ๑๖ ราย	คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง และได้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และได้มีการว่ากล่าวตักเตือนผู้ถูกร้องเรียนถึงพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม และสามารถยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวได้
๒. ข้อร้องเรียนเรื่องในเรื่องความพึงพอใจ ในการรักษาพยาบาล จำนวน ๘ ราย	คณะกรรมการฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการใกล้เคียง และสร้างความเข้าใจ ต่อผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการทราบถึงสาเหตุและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการรับบริการดังกล่าวแล้ว สามารถยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวได้
๓. ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ล่าช้า	คณะกรรมการฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการใกล้เคียง และสร้างความเข้าใจ ต่อผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการทราบถึงสาเหตุและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการรับบริการดังกล่าวแล้ว สามารถยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวได้
๔. ข้อร้องเรียนเรื่องสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวย มีความเสี่ยงต่อผู้ป่วย ผู้มารับบริการ และประชาชนทั่วไป จำนวน ๔ ราย	- คณะกรรมการฯ ได้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ และสถานที่ - ส่งข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ENV เพื่อพิจารณาขออนุมัติงบประมาณ เพื่อปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	
๑. ข้อร้องเรียนเรื่องการมีส่วนได้เสียในการประกาศจ้างก่อสร้างอาคารผู้ป่วยพิเศษสงฆ์อาหาร และผู้ป่วยทั่วไป ขนาด ๒๙ ห้อง	- คณะกรรมการบริหารได้ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรผ่าน สำนักงาน ปปช. ประจำจังหวัดน่าน เนื่องจากการดำเนินการจ้างก่อสร้างอาคารผู้ป่วยพิเศษสงฆ์อาหาร และผู้ป่วยทั่วไป ขนาด ๒๙ เป็นการดำเนินการโดยมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สาขาปัว เพื่อสร้างให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัวเท่านั้น บุคลากรของโรงพยาบาลไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการจ้างได้แต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรอนุมัติให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว (www.puahospital.go.th) ต่อไป



(นางสาวสุรียพรรณ วังแสง)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

-ทราบ/อนุมัติ-



(นายกิตติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ)
ผู้อำนวยการ