10-3

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลไพรบึง ตำบลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๙๔ **วันที่** ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลไพรบึง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลไพรบึง (พนักงานบริการของหน่วยงานผู้ป่วยนอก (OPD) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์โรงพยาบาลไพรบึง โดยผู้ร้องเรียนใช้โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๒๗๑๐๐๑๑๔ Track ID : PB๐๐๖ แจ้งว่า เมื่อวันที่๒๖ พ.ย.๒๕๖๓ พนัก OPD โต๊ะที่๑ พูดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่เหมาะกับการอยู่บริการผู้ป่วยนอกที่ต้องเจอคนค่อนข้างมาก แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์วันนี้ ที่พูดจาดีตลอด ให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอย่างไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖๓ ได้พูดคุยทำความเข้าใจ และขอโทษในการให้บริการครั้งนั้น ซึ่งผู้รับบริการก็พอใจ และขอชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจโรคที่ให้บริการดีตลอดเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณนี้ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขออนุมัตินำข้อมูลผลการการดำเนินงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไพรบึง เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางศนิชา แซ่อึ้ง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง
เพื่อโปรดทราบ/และพิจารณา
คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนรายงานผล
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- เห็นควรแจ้ง คณ. เพื่อทราบและ
อนุมัติให้เผยแพร่ในเว็บไซต์
ต่อไปด้วย

1 ธ.ค. 63

6 ธ.ค. 63