



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร (งานนิติการ) โทร ๐๓๔-๔๒๗-๐๙๙ ต่อ ๘๙๑๑

ที่ สค ๐๑๓๓/-

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตามที่ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้มีการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และนำมาวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เพื่อเสนอผู้บริหารรับทราบทุกเดือนนั้น ขอสรุปข้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ดังนี้

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป | จำนวน ๒๘ เรื่อง |
| ๑.๑ พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๒๖ เรื่อง |
| ๑.๒ ได้รับผลกระทบจากการรักษา | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑.๓ จัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |

การแก้ไขปัญหา

๑. พฤติกรรมบริการ มีการแก้ไขดังนี้
 - รายงานหัวหน้างาน และผู้เกี่ยวข้องทราบ
 - กำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่าน เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารให้เหมาะสม
๒. ได้รับผลกระทบจากการรักษา มีการแก้ไขดังนี้
 - รายงานหัวหน้างาน และผู้เกี่ยวข้องทราบ
 - ตรวจสอบรายละเอียด ทบทวนเหตุการณ์ และหาแนวทางแก้ไข จัดทำ (RCA)
 - ติดต่อผู้รับบริการเพื่อให้คำแนะนำและไกล่เกลี่ย
 - ดำเนินการจัดทำเอกสารยื่นมาตรา ๔๑ ให้ผู้รับบริการ

(นายวีระพันธ์ ดวงทิพย์)

นิติกร

- ทราบ

- อนุญาต

(นายศุภฤทธิ์ เสงคราวิทย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร