



บันทึกข้อความ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
น.ที่รับ 1782
รับวันที่ 15 มี.ค. 64
เวลา 13.53 น.

ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๔.....

ที่.....อบ.๐๐๓๒.๑๐๒/๖๒.....วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง.....รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๖ เดือน) ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ต่อไป

เรียน ผอ.รพ.
- เพื่อโปรดทราบ
และพิจารณา

15 มี.ค. 64



(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง





ที่ อบ ๐๐๓๒.๑๑๒/๕๖๕

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
ถนนสรรพสิทธิ อ.เมือง อบ ๓๕๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอชี้แจงกรณีร้องเรียนการให้บริการของ

เรียน คุณ

ตามที่ คุณ ร้องเรียนขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในกรณีได้พาผู้ป่วย ชื่อ ซึ่งเกี่ยวข้องเป็นมารดามารับบริการ
ที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๔ และได้พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ชั้น ๖ นั้น

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสรุปแนวทางแก้ไขและได้กำชับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ศูนย์สันติวิธี ได้เชิญหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมประชุมเกี่ยวกับ
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมหาแนวทางแก้ไขและป้องกัน เพื่อพัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง และได้สรุปวางแผนงานในการทบทวนและแก้ไข
 อีกทั้งได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติให้มากขึ้น และนิเทศติดตามกำกับดูแลพฤติกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง
 พร้อมทั้งจะนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นไปเป็นโอกาสพัฒนาระบบการทำงานต่อไป

ในการนี้ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ขออภัยท่านมา ณ ที่นี้ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ที่ทำให้ท่านได้รับการบริการที่ล่าช้าและยุ่งยากในการเข้ารับการรักษา และขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ข้อมูล
ซึ่งโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์จะได้นำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการต่อไป
และเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้เพิ่มแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
ได้มีการพัฒนาระบบบริการที่ต่อเนื่องต่อไป หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาแจ้งให้
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ทราบต่อไปทันทีด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนต์ชัย วิวัฒนาสิทธิพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ศูนย์สันติวิธี

โทร ๐ ๔๕๓๓ ๙๒๐๐ ต่อ ๓๑๒๔

โทรสาร ๐ ๔๕๒๔ ๔๑๔๕

ผู้ประสาน นางวิภาพรรณ คงชนะ โทร ๐๔๕-๖๓๗๕๑๑๕

สับ