



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๘-๖๘๔๔๔๔ ต่อ ๑๑๑๐ โทรสาร ๐๓๘-๖๘๗๓๔๐

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/ ๑๑๕๕

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องระบบบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่และความปลอดภัย จำนวน ๑ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๖ เรื่อง ผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่จะร้องเรียน โดยแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๘ เรื่อง ดำเนินการ ไม่มีการร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน ๑๘ ราย เข้าเกณฑ์ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๒ ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียว เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงาน ที่แผนกผู้ป่วยนอก บางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ ไม่มีคนอยู่ประจำห้อง จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเห็น จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายสุกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ปี ๒๕๖๕

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หน่วยงาน	จำนวน	หมายเหตุ	ดำเนินการแล้วเสร็จจน ยุติ
แพทย์	๒	-	๒
พยาบาล	๓	ห้องฉุกเฉิน ๑ ห้องฉีดยา-ทำแผล ๒	๓
จนท ห้องบัตร	๐	-	๐
ประชาสัมพันธ์	๐	-	๐
เจ้าหน้าที่ห้อง เภสัชกรรม	๑	-	๑
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๒	ทันตกรรม ๑ ห้องฉุกเฉิน ๑	๒
เภสัชกร	๑	-	๑
ผู้ช่วยเภสัชกร	๐	-	๐
เจ้าหน้าที่ห้อง ชันสูตร	๒	-	๒
เวรเปล	๑	-	๑
รวม	๑๒	-	๑๒