



บันทึกข้อความ

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

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ตุลาคม ๒๕๖๓- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยจำแนกรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๒๗ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องมาตรฐานการรักษาจำนวน ๑๒ เรื่อง เข้าเกณฑ์มาตรา ๔๑ จำนวน ๒ เรื่อง , เรื่องระบบบริการจำนวน ๘ เรื่อง พุทธิกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง, ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ จำนวน ๒ เรื่อง เรื่องอาคารสถานที่และความปลอดภัย ๒ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๗ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน ๒๗ ราย เข้าเกณฑ์ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๓ ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียวบางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเข้าใจ จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิตากร รัตนแมต)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายสุรทิน มภลิทวง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง