



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๘-๖๔๔๔๔๔ ต่อ ๑๑๐ โทรสาร ๐๓๘-๖๔๗๓๔๐

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รัชวิวง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑๗๖๔- ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๒๐ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่อง เรื่องระบบบริการจำนวน ๑๐ เรื่อง พฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่และความปลอดภัย ๑ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๐ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙
จำนวน ๑๒ ราย เข้าเกณฑ์ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๒ ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียวบางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเห็น จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(a)

(นางสาวทิวา วงศ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

พ.ศ. ๒๕๖๓

6

(นายสกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและในพวงเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยะ